



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de:

INGENIEROS DE EMPRESAS

TEMA:

**PLAN DE ORGANIZACIÓN PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE
RIOBAMBA, PERIODO 2013.**

NELSON DARÍO MONTESDEOCA VALVERDE

CRISTIAN DANIEL TELLO MORENO

RIOBAMBA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema, **“PLAN DE ORGANIZACIÓN PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA, PERIODO 2013”**, previo a la obtención del Título de Ingenieros de Empresas, desarrollado por los señores Nelson Darío Montesdeoca Valverde y Cristian Daniel Tello Moreno, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Byron Napoleón Cadena Oleas
DIRECTOR DE LA TESIS

Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Nosotros NELSON DARÍO MONTESDEOCA VALVERDE y CRISTIAN DANIEL TELLO MORENO, estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Empresas de la Facultad de Administración de Empresas, declaramos que la tesis que presentamos es auténtica y original. Somos responsables de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

DEDICATORIA

Esta tesis la dedicamos a nuestras familias, ya que siempre creyeron en nosotros, brindándonos su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de nuestra carrera, por habernos inculcado el deseo de superación y confianza en todo lo necesario para cumplir nuestros objetivos como personas y como estudiantes.

NELSON DARIO MONTESDEOCA VALVERDE

CRISTIAN DANIEL TELLO MORENO

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería de Empresas, por habernos dado la oportunidad de prepararnos y desarrollarnos como personas.

A las Autoridades, personal Administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba por su ayuda incondicional para el desarrollo de la Tesis.

Nuestros agradecimientos sinceros al Ing. Napoleón Cadena e Ing. Jorge Vasco, quienes fueron nuestra guía por medio de sus conocimientos y experiencia para consolidar el presente trabajo.

También queremos expresar nuestra gratitud a familiares, amigos y compañeros que formaron parte de nuestro diario vivir y formativo como profesionales.

NELSON DARIO MONTESDEOCA VALVERDE
CRISTIAN DANIEL TELLO MORENO

RESUMEN

Se plantea un Plan de Organización para el Cuerpo de Bomberos de Riobamba, para el periodo 2013; debido a que esta institución presenta varias falencias en su organización, además, no posee ningún tipo de manual administrativo, perfiles, de puestos y ninguna otra herramienta que permita estructurar y normar su modelo de gestión.

El objetivo primordial de la presente tesis es elaborar varios productos que sirvan como herramientas que lleve a mejorar la gestión en términos de eficiencia, eficacia y calidad en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.

El presente trabajo se desarrolló bajo la metodología de investigación cualitativa y cuantitativa, mediante la aplicación de entrevistas, encuestas a usuarios internos, que determinó la situación actual de la institución.

Como resultado de este trabajo se obtiene el diseño de la Estructura Orgánica, de Relación de Cargos, Manual de Perfiles por Competencias, Diseño Curricular por Competencias y Modelo de Evaluación del Desempeño del Talento Humano.

Podemos concluir diciendo que la aplicabilidad de los modelos de gestión por competencias va tomando fuerza cada día, ayudando a la gestión administrativa de las organizaciones y por consiguiente mejorando sus resultados, en el caso particular del Cuerpo de Bomberos de Riobamba se constituye en un aporte para el mejoramiento del clima organizacional y del desempeño institucional.

ABSTRACT

An organization plan for the Fire Department of Riobamba during 2013, has been raised, because this institution has several shortcomings in its organization, and it does not own administrative manual, profile, posts or tools for structuring and regulating its management model.

The primary objective of this thesis is to develop several products that serve as tools for improving management in terms of efficiency, and quality in the Fire Department of Riobamba.

This study was developed under the qualitative and quantitative research methodology, by applying interviews, surveys to internal users, which determined the current status of the institution.

As a result of this study the design of the organic and functional structure has been obtained as well as the manual competency profiles and the curriculum design model for performing evaluation of human talent.

It can be concluded that the applicability of the competence management model is strengthening everyday, this way it is helping to the organization administrative management and therefore it is improving their results, in the particular case of the Fire Department of Riobamba, it is regarded as a contribution for improving the organizational environment and organizational performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificado de responsabilidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Resumen.....	VI
Abstract	VII
Índice de contenido	VIII
Índice de tablas.....	X
Índice de ilustraciones.....	XI
Índice de anexos.....	XI
Capítulo I: El problema.....	1
1.1. Antecedentes del problema	1
1.1.1. Formulación del problema de investigación	1
1.1.2. Delimitación del problema.....	2
1.1.2.1. Delimitación espacial	2
1.1.2.2. Delimitación temporal.....	2
1.1.2.3. Delimitación de estudio.....	2
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo general.....	2
1.2.2. Objetivos específicos	2
1.3. Justificación de la investigación.....	3
Capítulo II: Marco teórico.....	4
2.1. Administración.....	5
2.1.1. Importancia de la Administración	5
2.1.2. Proceso Administrativo.....	5
2.1.2.1. Etapas del Proceso Administrativo de Fayol.....	5
2.1.2.1.1. Organización	6
2.1.2.1.1.1. Principios de la organización	6
2.1.2.1.1.2. Importancia	7
2.1.2.1.1.3. Etapas	7

a) División del trabajo	7
b) Coordinación	8
2.1.2.1.1.4. Técnicas de organización	9
a) Organigramas	9
b) Descripción de puestos	10
c) Manuales	11
2.1.2.2. Diagnóstico Administrativo	12
2.1.2.3. Gestión administrativa	12
2.1.2.4. Recursos Humanos	12
2.1.2.5. Administración de Recursos Humanos (ARH)	12
2.1.2.5.1. Importancia	12
2.1.2.5.2. Objetivos	13
2.1.2.5.3. Teoría XY	13
2.1.2.6. Gestión del Talento Humano por Competencias	14
2.1.2.6.1. Competencia	14
2.1.2.6.2. Modelo iceberg	15
2.1.2.6.3. Modelo de competencias	15
2.1.2.6.3.1. Tipos de Competencias	15
2.1.2.6.4. Proceso de reclutamiento y selección de personal	16
Capítulo III: Marco metodológico	17
3.1. Idea a defender	17
3.2. Tipos de investigación	17
3.3. Población y muestra	18
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	18
Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados	20
4.1. Diagnóstico	20
4.2. Propuesta	59
4.2.1. Organigrama estructural	60
4.2.2. Organigrama funcional	61
4.2.3. Organigrama de relación de cargos	65
4.2.4. Manual de perfiles por competencias	66
4.2.5. Modelo de diseño curricular por competencias	177
4.2.6. Modelo de evaluación del desempeño del talento humano	184
Conclusiones y recomendaciones	188

Conclusiones	188
Recomendaciones.....	189
Bibliografía	190
Lincografía.....	190
Anexos	191

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	TÍTULO	Pág.
1:	Principios de administración de Fayol	6
2:	Teoría XY	13
3:	Población y muestra	18
4:	Análisis e interpretación de la información	25
5:	Perfil del puesto primer Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	66
6:	Perfil del puesto segundo Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	71
7:	Perfil del puesto secretario/a.....	75
8:	Perfil del puesto asesor Jurídico.....	80
9:	Perfil del puesto relacionador público.....	84
10:	Perfil del puesto administrador/a de tecnologías de la información	89
11:	Perfil del puesto director/a de talento humano	93
12:	Perfil del puesto auxiliar de Talento Humano	98
13:	Perfil del puesto director/a de seguridad y salud ocupacional	102
14:	Perfil del puesto asistente de limpieza	106
15:	Perfil del puesto contador/a	110
16:	Perfil del puesto director/a de presupuesto	115
17:	Perfil del puesto tesorero/a	120
18:	Perfil del Puesto recaudador/a.....	125
19:	Perfil del puesto compras públicas	129
20:	Perfil del puesto auxiliar de compras públicas	134
21:	Perfil del puesto guarda almacén.....	138
22:	Perfil de puesto comandante de compañía.....	142
23:	Perfil del puesto oficial de guardia	146
24:	Perfil del puesto sub oficial de guardia	150
25:	Perfil del puesto clases-bomberos	154
26:	Perfil del puesto operador.....	158
27:	Perfil del puesto director/a de prevención.....	162
28:	Perfil del puesto inspector/a.....	166
29:	Perfil del puesto director/a de logística	170
30:	Perfil del puesto director de instrucción	173

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Nº	TÍTULO	Pág.
1:	Hilo conductor.....	4
2:	Organigrama estructural del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	60
3:	Organigrama funcional Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.....	61
4:	Organigrama funcional dirección administrativa.....	62
5:	Organigrama funcional dirección financiera.....	63
6:	Organigrama funcional dirección operativa.....	64
7:	Organigrama de relación de cargos	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Nº	TÍTULO	Pág.
1:	Guía de entrevista para levantar información del proceso de reclutamiento y selección de personal	192
2:	Encuesta para medir la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Riobamba ...	194
3:	Encuesta para medir la frecuencia con que se realizan las actividades de cada puesto de trabajo	198
4:	Listado de personas encuestadas	200
5:	Norma de Clasificación de Puestos de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	202
6:	Formato de evaluación del desempeño del talento humano	216
7:	Fotografías	219

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

El Cuerpo de Bomberos de Riobamba es una institución de derecho público cuyo objetivo es implementar procesos y procedimientos que garanticen la atención a la comunidad de manera efectiva, con altos índices de calidad y calidez, y con la aplicación de los valores institucionales sea reconocido como un organismo líder en atención de emergencias y gestión de riesgos a nivel local.

Dentro de las funciones principales tenemos que es una Institución dedicada a la administración y funcionamiento de cuerpos ordinarios y auxiliares de bomberos, prevención y extinción de incendios, además dicha entidad también brinda primeros auxilios, rescates y apoyo a la ciudadanía.

Dicha institución pública ha ganado prestigio por su importante accionar en diferentes emergencias en la ciudad, pero este organismo tiene varias falencias en su administración, mismas que generan poca efectividad al momento de realizar sus labores, una de ellas es que no cuenta con una estructura orgánica definida que ayude a visualizar las líneas de autoridad y los diferentes puestos existentes en la misma, además de que no cuentan con canales de comunicación interno.

Otro de los inconvenientes es que no poseen ningún tipo de manual administrativo que sirva como herramienta para el personal que labora en la institución, para que puedan conocer y ejecutar sus funciones que deben cumplir en su puesto de trabajo de forma eficiente y correcta, asimismo carecen de una metodología para seleccionar a nuevo personal, esta ausencia genera que la institución contrate personal que no cumpla con el perfil adecuado para el puesto de trabajo.

1.1.1. Formulación del problema de investigación

¿De qué manera el Plan de Organización para el Cuerpo de Bomberos de Riobamba mejorará la gestión administrativa en términos de eficiencia y eficacia?

1.1.2. Delimitación del problema

1.1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se realizará en el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Riobamba, en el área administrativa.

1.1.2.2. Delimitación temporal

La investigación de la presente tesis está comprendida entre el periodo 2013.

1.1.2.3. Delimitación de estudio

Área de Administración, campo de estudio la Organización.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un Plan de Organización para el Cuerpo de Bomberos de Riobamba para mejorar la Gestión Administrativa.

1.2.2. Objetivos específicos

- 1.2.2.1.** Conocer el marco legal que regula el funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.
- 1.2.2.2.** Realizar un diagnóstico para conocer la situación actual de la administración del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.
- 1.2.2.3.** Diseñar los organigramas estructural, funcional y de relación de cargos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.
- 1.2.2.4.** Diseñar un manual de perfiles por competencias, para el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.
- 1.2.2.5.** Elaborar un modelo de diseño curricular por competencias para el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.
- 1.2.2.6.** Elaborar el formato de evaluación del desempeño del talento humano por competencias bajo los parámetros formulados por el Ministerio de Relaciones Laborales.

1.3. Justificación de la investigación

La Organización “es una fase del proceso Administrativo en el cual se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social; se definen las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puestos; se establece la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, y se definen las líneas de comunicación formal que faciliten la comunidad y la cooperación de los equipos de trabajo, a fin de alcanzar los objetivos y las estrategias”.

La elaboración de un plan de organización en el cual contempla el orgánico estructural, funcional, de relación de cargos, manual de perfiles por competencias, modelo de diseño curricular por competencias y modelo de desempeño del talento humano, permitirá al Cuerpo de Bomberos de Riobamba corregir las falencias administrativas generando una estructura organizacional bien definida, con funciones a cada puesto que vayan acorde a las necesidades del mismo, canales de comunicación claras y además crear una herramienta que permita elegir al talento humano más idóneo de acuerdo a las competencias necesarias para ejercer las actividades propias de un puesto de trabajo.

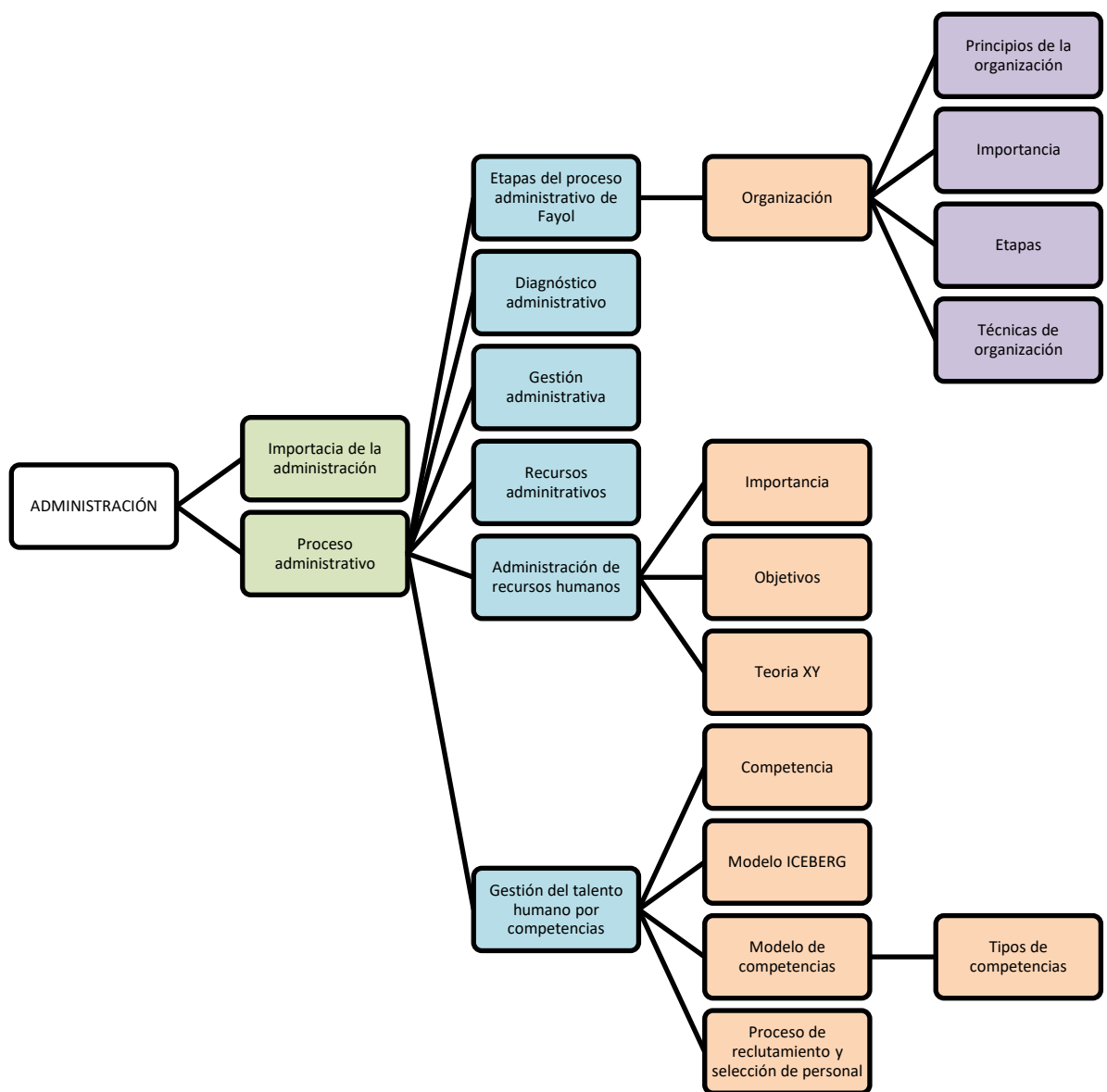
Este tema no ha sido realizado anteriormente en la Institución por lo que se considera es nuevo en su realización y por ende resulta importante para la entidad ya que por medio de este se logrará mejorar su gestión administrativa.

El Cuerpo de Bomberos de Riobamba está predispuesto a brindar toda la información necesaria para la realización de la presente tesis con el afán de que los resultados sean favorables para tan prestigiosa institución encaminada a proteger la integridad de los ciudadanos riobambeños.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para la realización de la presente tesis desarrollaremos varios conceptos administrativos que ayuden a entender y fundamentar la propuesta definida, por lo que resumimos a continuación la temática que consideramos importante desarrollarla a través de un hilo conductor.

Ilustración 1: Hilo Conductor



ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

2.1. Administración

La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos. (Münch, (2007))

2.1.1. Importancia de la Administración

La administración es importante porque “Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar una organización social”. (Ponce, (1986)).

Además, “La administración es indispensable para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. A través de las técnicas administrativas se simplifica el trabajo y se establecen principios como métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia”. (Münch, (2007))

2.1.2. Proceso Administrativo

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? Y ¿Dónde?; interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración, y que son conocidas como las preguntas claves para esta disciplina. (Münch, (2007))

2.1.2.1. Etapas del Proceso Administrativo de Fayol

- Prever.- estructurar el futuro con un programa de acción (plan o proyecto rector de gerencia).
- Organizar.- constituir la estructura orgánica (organigrama) y social (integración del factor humano). Esta etapa abarca la integración social.
- Dirigir.- hacer funcionar al personal.
- Coordinar.- unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.

- Controlar.- verificar que todo se desarrolle de acuerdo con las normas (conforme al plan rector) establecidas y órdenes dadas. (Rodríguez, (2011))

Por competencia del tema realizado que tiene que ver a la organización, haremos un enfoque acerca de las teorías administrativas con respecto a la organización como elemento del proceso administrativo:

2.1.2.1.1. Organización

Organización es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos, jerarquías conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas como manuales y descripciones de puestos. Así como las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas. (Rodríguez, (2008))

2.1.2.1.1.1. Principios de la organización

Fayol estableció catorce principios de administración que en la actualidad se aplican durante el proceso administrativo:

Tabla 1: Principios de administración de Fayol

Principios	Definición
División del trabajo	La labor será más eficiente con la especialización del personal.
Autoridad	Los gerentes deben dar órdenes para lograr los objetivos.
Disciplina	Las personas que pertenecen a la organización deben respetar las reglas.
Unidad de mando	Cada empleado debe tener un solo jefe.
Unidad de dirección	Las personas que tienen un mismo objetivo dentro de la organización deben ser dirigidas por un solo jefe.
Iniciativa	Es necesario permitir que el personal desarrolle su iniciativa.
Subordinación del bien común	Los intereses personales deben subordinarse a los de la organización.
Remuneración	Las soluciones deben ser justas tanto para el empleado como para el empleador.
Centralización	Los gerentes deben otorgar autoridad a sus subordinados.

Cadena escalar	Todos los puestos están relacionados de tal manera que cada persona reporta a un solo jefe.
Orden	Las personas y los recursos deben estar en el lugar justo en el momento en que se necesitan.
Equidad	Los gerentes y la empresa deben ser justos.
Estabilidad	La organización con alta rotación de personal es menos eficiente, por lo que es necesario promover la estabilidad en la empresa.
Espíritu de grupo	Una organización trabaja mejor cuando sus integrantes se identifican con la organización y se sienten orgullosos de ésta.

(Münch, (2007))

2.1.2.1.1.2. Importancia

La organización aporta múltiples ventajas que fundamentan su importancia:

- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
- Reduce los costos e incrementa la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad. (Münch, (2007))

2.1.2.1.1.3. Etapas

La organización se lleva a cabo en dos etapas:

- División del trabajo
- Coordinación

a) División del trabajo

La división del trabajo es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar un trabajo con mayor eficiencia.

La división del trabajo promueve la especialización y perfeccionamiento del trabajo e implica los siguientes pasos: jerarquización, departamentalización, y descripción de funciones.

- **Jerarquización.**- Es la disposición de las funciones de una organización por orden de mando, grado o importancia. Los niveles jerárquicos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que poseen, independientemente de la función que realicen.

La jerarquización implica definir la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad y comunicación que se relacionen entre sí con precisión.

- **Departamentalización.** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas. Para departamentalizar se efectúa la siguiente secuencia:

- listar todas las funciones y actividades de la empresa.
- Clasificar las que sean similares.
- Agruparlas según un orden jerárquico o de importancia.
- Asignar actividades en cada una de las áreas agrupadas o departamentos.
- Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligación, entre las funciones.
- Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.
- El tamaño, la existencia y el tipo de organización de un departamento deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa y de las funciones involucradas.

- **Descripción de funciones.** Después de haber establecido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, es necesario definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización. Esta es la última etapa de la división del trabajo, y consiste en la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarios para llevar cabo, de la mejor manera, un trabajo; la descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades. (Münch, (2007))

b) Coordinación

La coordinación es la armonización y sincronización de los esfuerzos para realizar eficientemente una tarea.

Si durante la primera etapa del proceso de organización se realiza la división del trabajo con todas las ventajas inherentes, es indispensable que esta se complemente con la coordinación, que es el logro de la unidad de esfuerzos es decir, que las funciones y los resultados se desarrollen e interrelacionen con facilidad, y que se sincronicen. (Münch, (2007))

2.1.2.1.1.4. Técnicas de organización

Las técnicas de organización son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional.

Son indispensables durante el proceso de organización y deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada grupo social.

Como principales herramientas para organizar adecuadamente una organización tenemos:

a) Organigramas

La descripción gráfica de la estructura de la empresa en términos de áreas funcionales que la compone, sus direcciones, gerencias, jefaturas, etc. Dependientes. Muestra las jerarquías y las relaciones de autorización y comunicación de cada uno de los puestos de la empresa. (Rodríguez, (2008))

Tipos de organigramas:

“Existen 6 formas de representar organigramas:

- Vertical.- Donde los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo
- Horizontal.- Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha
- Circular.- Donde los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia
- Mixto.- Combinan por razones de espacios tanto el horizontal como el vertical
- Estructural.- Solo aparecen los nombres de cada área o departamento
- Funcional.- Se descubren las funciones de cada área”. (Münch, (2007))

Reglas para elaborar un organigrama

Los organigramas son las representaciones graficas de las estructuras lineo-funcionales. Se denominan así en razón de que se expresan gráficamente la división del trabajo y las líneas de autoridad y comunicación formal.

En la construcción de organigramas hay 10 reglas básicas que deben considerarse:

- 1) Escribir el nombre de la empresa y especificar si se trata del organigrama general o de uno parcial.
- 2) Encerrar en rectángulos cada unidad organizacional o cada persona. Los conscientes *ad doc.* se ponen en un cuadro.
- 3) Colocar las posiciones que tengan idéntica jerarquía en el mismo nivel.
- 4) Los cuadros que encierran niveles jerárquicos similares deben ser del mismo tamaño.
- 5) Se utilizan líneas para representar el flujo de autoridad.
- 6) La autoridad de *staff* o asesora se indica con líneas punteadas.
- 7) Las líneas de autoridad entran por la parte superior de las figuras y salen por la parte inferior. Los cuadros o rectángulos no se cruzan.
- 8) El título del cargo, que va dentro del cuadro del rectángulo, debe ser descriptivo de la función.
- 9) Es común incluir el nombre de quien ocupa el puesto, siempre y cuando la persona permanezca en él en forma estable.
- 10) El organigrama debe ser lo más simple posible; de emplearse alguna notación especial se debe agregar una explicación. (Rodriguez, (2008))

b) Descripción de puestos

La descripción de puestos es el documento definitivo que determina con precisión, las tareas, responsabilidades, autoridad en términos de capacidad para tomar decisiones y ordenar a colaboradores. (Rodriguez, (2008))

Puesto

Es la unidad básica de trabajo, “indivisible”, para organizar el trabajo y las estructuras de una empresa. (Rodríguez, (2008))

Perfil del puesto

Perfil de Puesto, también llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas. Además, El perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y plantación exitosa de los Recursos Humanos de la Instituciones de cualquier nivel. (Wikipedia, (2013, Enero 15))

Análisis de Puestos

“Analizar significa “separar y ordenar”, la técnica del análisis de puestos consiste por lo tanto, en reglas que se dan para separar los elementos del puesto y ordenarlos adecuadamente con la ayuda de las normas de la lógica y la gramática.

Dichas técnicas se aplican en tres aspectos:

- Como obtener los datos de lo que contribuye el puesto
- Como ordenar dichos datos
- Como consignar los mismos.

El análisis comprende: la descripción del puesto o sea la determinación técnica de lo que el trabajador debe hacer, y la especificación del puesto, o sea la enunciación precisa de lo que el trabajador requiere para desempeñarlo con eficiencia.”. (Ponce, (1986))

c) Manuales

Los manuales son documentos detallados que contienen información sistemática y ordenada acerca de la organización de la empresa.

De acuerdo con su contenido pueden clasificarse:

- Manuales de organización.
- Manuales generales.
- Manuales departamentales.
- Manuales de bienvenida.
- Manuales de políticas.

- Manuales de procedimientos.
- Manuales de puestos. (Münch, (2007))

2.1.2.2. Diagnóstico Administrativo

El Diagnóstico Administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos. (Herrera, (2007, Febrero 05))

2.1.2.3. Gestión administrativa

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Unmsm, (2010, Septiembre 02))

2.1.2.4. Recursos Humanos

“Conjunto de aptitudes y conocimientos que poseen las personas que trabajan en una actividad o región determinada”. (García, (2009))

2.1.2.5. Administración de Recursos Humanos (ARH)

Es la coordinación de la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. (Mondy, (2010))

2.1.2.5.1. Importancia

La administración de recursos humanos es de suma importancia para todos los gerentes, para todas las áreas. Es importante conocer las herramientas de recursos humanos porque no es bueno:

- Tomar a la persona equivocada;
- Tener alta rotación de personal –o una rotación diferente a la deseada- o personal insatisfecho;
- Que la gente no este comprometida;
- Que los empleados piensen que su salario es injusto;

- Que el personal no esté capacitado, o que estándolo en el momento de la incorporación, pierda luego su nivel;

Para evitar estos inconvenientes, los gerentes de todas las áreas deben tener buenas herramientas. Es decir, no es solo una temática del área de Recursos Humanos sino que, por el contrario, debe preocupar por igual a gerentes y jefes de todas las áreas de la organización. (Alles, (2007))

2.1.2.5.2. Objetivos

Los objetivos de la ARH son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
2. Proporcionar competitividad a la organización.
3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.
4. Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
6. Administrar e impulsar el cambio.
7. Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.
8. Contribuir a la mejor empresa y al mejor equipo. (Chiavenato, (2009))

2.1.2.5.3. Teoría XY

Tabla 2: Teoría XY

Teoría X	Teoría Y
1. A los seres humanos no les gusta el trabajo y tenderán a evitarlo, siempre que ello sea posible.	1. El trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento, dependiendo de ciertas condiciones.
2. Toda organización tiene objetivos, cuyo logro requiere que se obligue, se controle y hasta se amenace con castigos a las personas que en ella trabajan para que sus esfuerzos se encaminen hacia la consecución de esos objetivos.	2. El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios para estimular y dirigir los esfuerzos. Las personas pueden ejercer el autocontrol y auto dirigirse, si pueden ser convencidas de comprometerse a hacerlo
3. El ser humano prefiere ser dirigido, en vez de dirigir.	3. Las recompensas en el trabajo se hallan ligadas a los compromisos asumidos.

4. El ser humano procura evitar las responsabilidades siempre que sea posible.	4. Las personas pueden aprender a aceptar y asumir responsabilidades.
5. El hombre común es, relativamente, poco ambicioso.	5. La imaginación, la creatividad y el ingenio se hallan en la mayoría de las personas.
6. Las personas se preocupan sobre todo por su propia seguridad y bienestar.	6. El potencial intelectual del ser humano normal está lejos de ser utilizado en su totalidad.

Fuente: (Chiavenato, (2000))

2.1.2.6. Gestión del Talento Humano por Competencias

2.1.2.6.1. Competencia

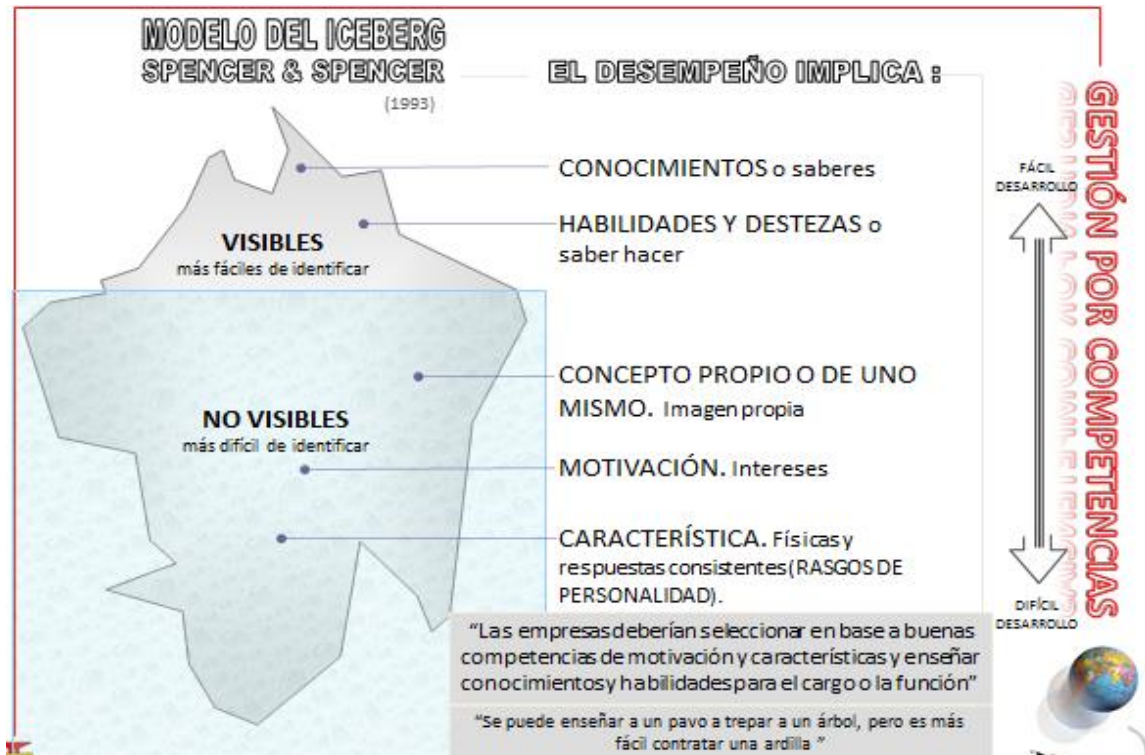
Competencia es una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación.

Característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento de una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.

Casualmente relacionada significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño.

Estándar de efectividad significa que la competencia realmente predice quien hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar. Ejemplos de criterios: el volumen de ventas en dólares para vendedores o el número de clientes que compran un servicio. (Alles, (2007))

2.1.2.6.2. Modelo ICEBERG



Fuente: Spencer & Spencer

2.1.2.6.3. Modelo de competencias

Conjunto de procesos relacionados con las personas que integran la organización y que tienen como propósito alinearlas en pos de los objetivos organizacionales o empresariales. (Alles, (2009))

2.1.2.6.3.1. Tipos de Competencias

Para Spencer y Spencer son cinco los principales tipos de competencias:

1. Motivación. Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones "dirigen, conllevan y seleccionan" el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros.
2. Características. Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.
3. Concepto propio o concepto de uno mismo. Las actitudes, valores o imagen propia de una persona.
4. Conocimiento. La información que una persona posee sobre áreas específicas.
5. Habilidad. La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. (Alles, (2007))

2.1.2.6.4. Proceso de reclutamiento y selección de personal

La selección es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado. (Chiavenato, (2009))

SEGÚN LA NORMA DEL SUBSISTEMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES

“Art. 4. Del reclutamiento y selección de personal.- todo proceso de reclutamiento y selección de personal para un puesto protegido por la carrera del servicio público, deberá realizarse obligatoriamente a través de concursos de méritos y oposición.

A decisión de la autoridad nominadora, para escoger los ocupantes de los puestos de libre nombramiento y remoción, podrá realizarse procesos de reclutamiento y selección aplicando la presente norma.

Este proceso está conformado por las siguientes etapas:

- a) Preparación del proceso de reclutamiento.
- b) Convocatoria.
- c) Evaluación y selección, etapa en la que se desarrolla el concurso de méritos y oposición, y se compone de:
 - c.1) Mérito integrado por:
 - c.1.1) Verificación de postulaciones
 - c.1.2) Evaluación
 - c.2) Oposición
- d) Expedición del nombramiento provisional de prueba; y,
- e) Inducción”.

***Nota:** Para más ampliación del proceso de reclutamiento y selección de personal ver la NORMA DEL SUBSISTEMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales mediante acuerdo N° MRL-2011-00142, 00142 y publicado en el registro oficial N° 155 con fecha miércoles 15 de junio del 2005*

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Idea a defender

El Diseño de un Plan de Organización para el Cuerpo de Bomberos de Riobamba mejora la gestión administrativa de esta institución en términos de eficiencia y eficacia.

3.2. Tipos de investigación

Cualitativa y cuantitativa

3.2.1. Tipos de estudios de investigación

3.2.1.1. Descriptivo

Los estudios descriptivos tienen la misión de mostrar la forma en que ocurre el problema que se estudia.

3.2.1.2. Explicativo

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos.

3.2.1.3. De Campo

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

3.2.2. Diseño de la investigación

Se trata de un diseño de investigación longitudinal en razón que es una aplicación práctica que se realiza en un periodo de tiempo el cual está determinado de octubre 2013 hasta febrero 2014 y corresponde a la elaboración de un plan de organización para el Cuerpo de Bomberos de Riobamba que según la fases del mismo comprende la realización del orgánico estructural, funcional, de relación de cargos, la elaboración de

un manual de perfiles por competencias, un modelo de diseño curricular por competencias y un modelo de evaluación del desempeño del talento humano.

3.3. Población y muestra

La población que hemos considerado para la presente investigación, al no ser extensa y para darle mayor confiabilidad al estudio, además de eliminar los niveles de riesgo, se ha decidido trabajar con la totalidad del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba los mismos que se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 3: Población y muestra

Nivel	Número de personas
Nivel Administrativo	8
Nivel Operativo	50
Choferes	11
TOTAL	69

FUENTE: entrevista, Coronel Manuel Morocho

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

3.4.1. Métodos:

Deductivo.- es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Este método lo desarrollaremos diseñando encuestas, entrevistas y fichas de observación directa que nos permitan partir de un todo asta recabar información indispensable en cada puesto de trabajo que ocupa cada persona en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.

Inductivo.- con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

Para dar cumplimiento a este método se procederá a realizar un análisis mediante la aplicación de las técnicas como son: encuestas, entrevistas y observación directa a cada persona que trabaja en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba con la finalidad de recabar información que nos permita elaborar la propuesta correspondiente.

3.4.2. Técnicas:

Entrevistas.- Se realizó una entrevista al Coronel de la Institución y Director de Talento Humano para recabar información acerca de cómo se está manejando el proceso de reclutamiento y selección de personal. (Ver ANEXO 1)

Encuestas.- Se realizó a todo el personal tanto administrativo como operativo del cuerpo de Bomberos de Riobamba. (Ver ANEXO 2)

Se realizó una encuesta al ocupante de cada puesto de trabajo con la finalidad de medir la frecuencia con la que se realizan las actividades del mismo. (Ver ANEXO 3)

3.4.3. Instrumentos: Fichas y documentos electrónicos, Cuestionario, Guía de Entrevista.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. DIAGNÓSTICO

4.1.1. Según las entrevistas realizadas contempladas en el Anexo 2 se obtuvo la siguiente información.

Se realizó la entrevista al Coronel Manuel Morocho Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba el día 10 de diciembre del 2013 a las 09H10 am donde se recabo información importante la cual se detalla a continuación:

1. ¿En la institución están definidas políticas para selección de personal?

Se enmarcan en la ley y reglamento pero lastimosamente eso ya está obsoleto, se ha tratado de reformar varias veces, pero la última reforma se dio conjuntamente con los jefes provinciales de la tercera zona, pero hasta la fecha este proceso sigue inconcluso.

2. ¿Cuál es el procedimiento a realizarse al momento de contratar al personal para la institución?

- Se hace un contrato provisional (contrato de prueba)
- Se rige a la LOSEP y Código de Trabajo
- Cuando hay vacantes se comunica por medio de la prensa escrita.
- Además se manifestó que antes dentro de lo administrativo la ley solo daba para que exista el Comandante del Cuerpo de Bomberos y la tesorera que hacía de contadora también, y actualmente se han ido creando puestos administrativos.

3. Al momento de seleccionar al personal para un puesto ¿Qué aspectos primordialmente se toman en consideración?

- | | |
|------------------------|----|
| ➤ Nivel de formación | SI |
| ➤ Experiencia | NO |
| ➤ Condiciones físicas | NO |
| ➤ Condiciones mentales | SI |
| ➤ Habilidades | SI |
| ➤ Destrezas | SI |
| ➤ Sexo | NO |
| ➤ Dominio de idiomas | NO |

➤ Habilidades de comunicación NO

4. ¿Dentro del personal que labora en la institución existen personas con capacidades especiales?

SI, recientemente el puesto de limpieza está a cargo de una persona con capacidades especiales.

5. ¿Considera importante definir claramente competencias de acuerdo a cada puesto de trabajo, con el afán reclutar y seleccionar a las personas más idóneas?

SI, en la parte administrativa fundamentalmente y en la parte operativa se le va formando al personal conforme van trabajando en la institución.

6. ¿Considera importante la creación de un manual de perfiles por competencias para la selección de personal, el cual garantice que los nuevos empleados contribuyan satisfactoriamente al desarrollo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?

SI

7. ¿Cuenta la institución con un plan de talento humano?

Esto es muy necesario dentro de la institución pero no se ha podido elaborar dicho plan ya que ha existido una inestabilidad de los jefes de talento humano a cargo de dicho puesto y esto ha impedido que se pueda trabajar eficientemente.

8. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del talento humano?

El personal operativo si se evalúa frecuentemente pero al personal administrativo no debido a la inestabilidad del personal que ocupa el puesto de jefe de talento humano.

Se realizó la entrevista al Ab. Jorge Luis Santos Jefe del Departamento de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Riobamba el día 10 de diciembre del 2013 a las 09H40 am donde se recabo información importante la cual se detalla a continuación:

1. ¿En la institución están definidas políticas para selección de personal?

No existe un reglamento interno para hacer el respectivo proceso de selección de personal.

2. ¿Cuál es el procedimiento a realizarse al momento de contratar al personal para la institución?

- Reviras las carpetas y perfiles de todas las personas que se van a contratar
- Verificar que exista la partida presupuestaria
- La disposición y la necesidad de la máxima autoridad y el informe de la jefatura de talento humano.
- Se procede a verificar los perfiles, tomar la evaluación y ver la persona más idónea para ocupar el puesto.

3. Al momento de seleccionar al personal para un puesto ¿Qué aspectos primordialmente se toman en consideración?

- Nivel de formación SI
- Experiencia SI
- Condiciones físicas NO (personal administrativo)
SI (personal operativo, debido a que esto ampara la ley)
- Condiciones mentales SI
- Habilidades SI
- Destrezas SI
- Sexo NO
- Dominio de idiomas NO
- Habilidades de comunicación SI
- Eficiencia SI
- Eficacia SI
- Ética y Moral, esto se hace llamando a los anteriores trabajos en los que la persona ha laborado solicitándole al anterior empleador referencias.

4. ¿Dentro del personal que labora en la institución existen personas con capacidades especiales?

SI, recientemente el puesto de limpieza está a cargo de una persona con capacidades especiales.

5. ¿Considera importante definir claramente competencias de acuerdo a cada puesto de trabajo, con el afán reclutar y seleccionar a las personas más idóneas?

SI, básicamente para las funciones de cada puesto.

6. ¿Considera importante la creación de un manual de perfiles por competencias para la selección de personal, el cual garantice que los nuevos empleados contribuyan satisfactoriamente al desarrollo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?

Si es muy importante

7. ¿Cuenta la institución con un plan de talento humano?

No, pero si existe invitación para algún curso o taller se concede el permiso pertinente al interesado para que asista.

8. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del talento humano?

A veces.

Análisis

Luego de haber realizado las entrevistas al Coronel Manuel Morocho Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y el Abogado Jorge Luis Santos Jefe del Departamento de Talento Humano de la institución se logró recabar información importante como:

La institución no cuenta con políticas de selección de personal que garantice que el personal que ingresa a la institución sea el más idóneo.

No existe un procedimiento definido para la selección de personal, ni un manual de perfiles lo que genera que no se evalúen ciertos parámetros fundamentales dentro de la selección.

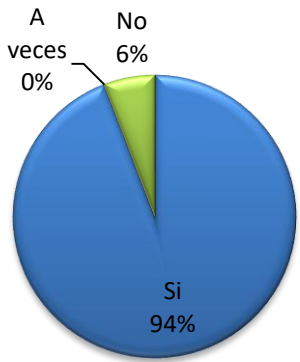
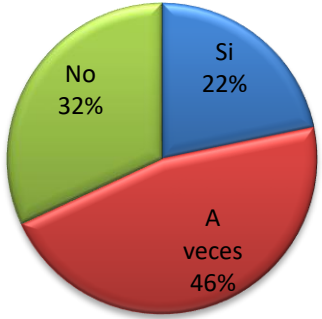
No se evalúa constantemente al personal administrativo, por lo que no se puede medir el desempeño del talento humano dentro de la Institución, además no se está dando cumplimiento al Art 52 literal j de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). Por otro lado el personal operativo está en constante evaluación ya que por la naturaleza de su trabajo los cambios de guardia se los realizan diariamente y como consecuencia de ello se mide el nivel de desarrollo de sus funciones.

Es necesario definir ciertas competencias técnicas y conductuales que ayuden a mejorar el desempeño de los funcionarios de la institución, por tal motivo es indispensable la creación de un Manual de Perfiles por Competencias con la finalidad de que el personal que ingresa al Cuerpo de Bomberos de Riobamba cuente con los requisitos necesarios del puesto, y así contribuir eficientemente al cumplimiento de sus funciones.

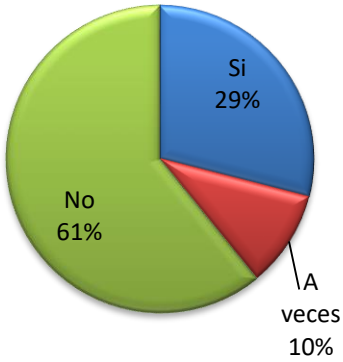

El Cuerpo de Bomberos de Riobamba cuenta con una persona con capacidades especiales en el puesto de limpieza, tomando en cuenta el Art. 64 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), donde se manifiesta la inclusión al ámbito laboral a personas con discapacidades o enfermedades catastróficas.

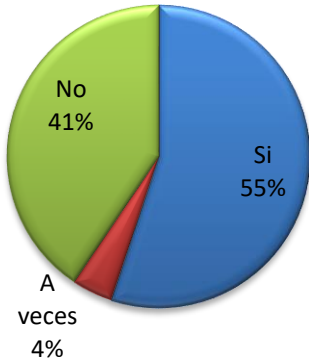
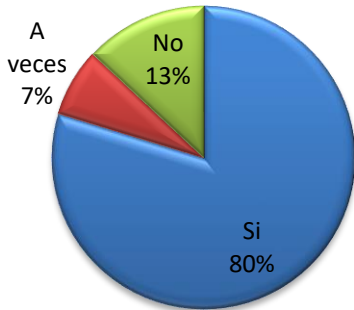
4.1.2. Según la aplicación de las encuestas contempladas en el Anexo 2 se obtuvo la siguiente información.

Tabla 4: Análisis e interpretación de la información

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
1. ¿Conoce usted técnicamente cuál es la misión de su puesto?	 <p>A veces 0%</p> <p>No 6%</p> <p>Si 94%</p>	El 94% de los encuestados indicaron que Si conocen la misión del puesto de su puesto de trabajo, mientras que el 6% del personal no saben la misión por la cual fue creado su puesto de trabajo.	El personal conoce de manera empírica la misión del puesto, mas no porque se tenga plasmado en algún documento que la fundamente.	No existe un documento que fundamente las funciones y la misión del puesto de trabajo.	Diseñar perfiles para cada puesto de trabajo.
2. ¿Está oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	 <p>No 32%</p> <p>Si 22%</p> <p>A veces 46%</p>	El 46% del personal indicaron que A Veces son comunicados sobre cambios, logros objetivos y/o actividades que realiza la institución, mientras que el 32% señala que no son comunicado oportunamente, y el 22% mantiene que si son comunicados de estos acontecimientos.	La comunicación es deficiente en todas las áreas del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, corroborando la inexistencia de un Organigrama Estructural.	Deficiente comunicación por la inexistencia de un organigrama estructural	Elaboración de un Organigrama Estructural

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
<p>3. ¿La información es comunicada por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida?</p>	<table border="1"> <caption>Gráfico 3: Frecuencia de comunicación</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>29%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	35%	A veces	36%	No	29%	<p>el 36% de encuestados indicaron que A Veces utilizan varias formas para asegurar que la información sea comunicada oportunamente en la institución, mientras que el 35% afirma que se utilizan varios medios para comunicarse oportunamente, y el 29% mantiene que no son utilizados varios medios para transmitir la información.</p>	<p>No existen adecuados canales de comunicación internos.</p>	<p>Deficiente comunicación</p>	<p>Implementación de canales de comunicación internos</p>
Respuesta	Porcentaje												
Si	35%												
A veces	36%												
No	29%												
<p>4. ¿Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes acerca del trabajo realizado?</p>	<table border="1"> <caption>Gráfico 4: Frecuencia de retroalimentación</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	17%	A veces	25%	No	58%	<p>El 58% del personal indicaron que No reciben retroalimentación de parte de sus jefes acerca de su trabajo realizado, mientras que el 25% menciona que A Veces son retroalimentados por parte de sus jefes, y el 17% mantiene que Si reciben retroalimentación con el personal.</p>	<p>No existe un adecuado procedimiento para que la información sea veraz y oportuna al momento de transmitirla.</p>	<p>Falta de un Organigrama de Relación de Cargos</p>	<p>Creación de un Organigrama de Relación de Cargos</p>
Respuesta	Porcentaje												
Si	17%												
A veces	25%												
No	58%												

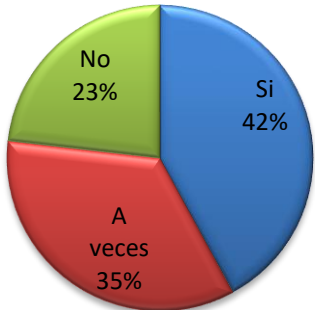
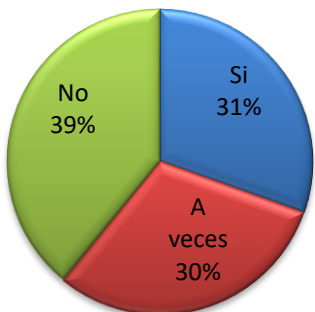
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
5. ¿Se dio a conocer apropiadamente sus derechos como trabajador?	 <p>A pie chart with three segments: a large green segment labeled 'No 61%', a blue segment labeled 'Si 29%', and a small red segment labeled 'A veces 10%' with a leader line pointing to it.</p>	El 61% del personal indicaron que No se les dio a conocer sus derechos como trabajadores, mientras que el 29% mencionó que Si fueron informados de sus derechos como trabajador por parte de su jefe, y el 17% mantiene que A Veces son se les menciona de sus derechos como trabajador.	No se están manejando adecuadamente los procesos de inducción de personal.	Carencia de un proceso de inducción al puesto	Implementación de un proceso de selección e inducción al puesto
6. ¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?	 <p>A pie chart with three segments: a green segment labeled 'No 36%', a blue segment labeled 'Si 36%', and a red segment labeled 'A veces 28%'.</p>	El 36% del personal indicaron que SI mantienen una comunicación efectiva con sus jefes, de la misma manera un 36% de encuestados indicaron que NO tienen una comunicación efectiva con sus jefes, y el 28% mantiene que A Veces la comunicación con sus superiores es efectiva.	Se puede notar que la comunicación con los jefes es deficiente, generando que la actividades no se den adecuadamente	Inexistencia de un Organigrama de Relación de Cargos	Creación de un Organigrama de Relación de Cargos

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
7. ¿Tiene seguridad de conservar su trabajo?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>55%</td></tr><tr><td>No</td><td>41%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>4%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	55%	No	41%	A veces	4%	El 55% del personal indicaron que SI tienen la seguridad de conservar sus trabajos, mientras que un 41% de encuestados NO tienen la plena seguridad de mantener su trabajo por mucho tiempo, y el 4% de personal indicó que A VECES existen situaciones que ponen en duda la seguridad de conservar su trabajo en la institución.	Existe inestabilidad laboral sobre todo en el área administrativa.	Inestabilidad laboral	Mejorar el Clima Laboral.
Respuesta	Porcentaje												
Si	55%												
No	41%												
A veces	4%												
8. ¿Su puesto de trabajo contribuye con su auto realización?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>80%</td></tr><tr><td>No</td><td>13%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>7%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	80%	No	13%	A veces	7%	El 80% del personal indicaron que SI contribuye a su auto realización personal, 13% de encuestados creen que su trabajo NO influye con su auto realización, y el 7% de personal indicó que A VECES las labores que realizan en la institución, ayuda a su auto realización.	Existe una gran parte del personal que se siente auto realizado en su trabajo pero lo ideal sería que todos lleguen a este nivel.	Falta de incentivos	Capacitación constante.
Respuesta	Porcentaje												
Si	80%												
No	13%												
A veces	7%												


PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
9. ¿Se siente motivado en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba?		El 49% del personal indicaron que SI se siente motivado en la institución, mientras que 35% de encuestados creen que A VECES se siente motivados al pertenecer a la institución, y el 16% de personal NO se siente motivado al labor en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	Notamos que hay un alto porcentaje del personal que no se encuentra motivado	Mal clima laboral	Implementación de un plan de incentivos no financieros.
10. ¿Están claramente definidos los objetivos de su puesto de trabajo?		El 62% del personal cree que SI se están definidos objetivos de su puesto de trabajo, mientras que 25% de encuestados mantiene que NO están definidos objetivos para su puesto de trabajo, y el 13% de personal cree que A VECES existen objetivos para su puesto de trabajo.	Los objetivos de los puestos de trabajo el personal solo lo conoce de manera empírica, en base a la experiencia por los años de trabajo en la institución.	Falta de documentos que definan información importante de cada puesto.	Definición y documentación de los objetivos organizacionales

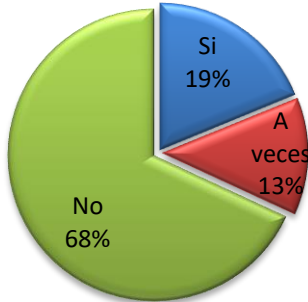
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
11. ¿Su trabajo le permite alcanzar objetivos personales?		El 52% del personal cree que SI alcanza objetivos personales por medio de su trabajo, mientras que 26% de encuestados mantiene que A VECES su trabajo le permite alcanzar objetivos personales, y el 22% de personal cree que no puede alcanzar objetivos personales a través de su trabajo.	No se está brindando la suficiente amplitud para que el talento humano se desarrolle plenamente.	No se está dando la suficiente amplitud para que el personal se desarrolle individualmente.	La institución confiera la apertura necesaria enmarcada en las Leyes pertinentes para que le personal pueda acceder a situaciones que permitan alcanzar su objetivos personales.
12. ¿Las funciones que desempeño ayudan al cumplimiento de los objetivos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?		El 84% del personal manifiesta que las funciones que desempeña SI ayudan a cumplir los objetivos del CBR, mientras que 9% de encuestados mantiene que A VECES su trabajo ayuda a cumplir los objetivos de la institución, y el 7% de personal cree que no contribuye a alcanzar los objetivos de la institución	Las funciones que realizan la gran mayoría aportan al desarrollo de la institución pero existe un porcentaje de personas que las funciones que realizan no contribuyen al cumplimiento de los objetivos.	Falta de documentación en donde se constate las funciones y atribuciones de cada puesto.	Elaboración del Perfil de cada Puesto

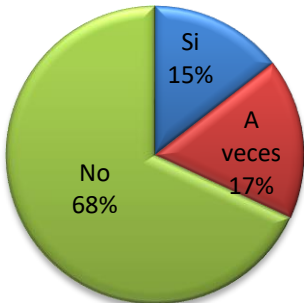
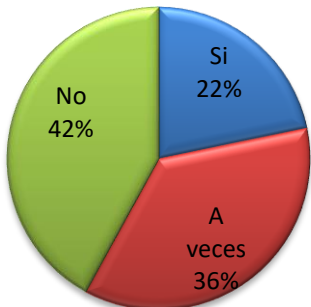
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
13. ¿Está integrado/a plenamente a su trabajo?		El 85% del personal afirma que SI esta integra ayudan a cumplir los objetivos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, mientras el 9% de los encuestados cree que sus labores que representan su trabajo A VECES está integrado a la institución, y el 6% de personal cree que no está plenamente integrado a sus labores.	Existe un desfase de personas que no están integradas plenamente a su trabajo por lo que puede afectar al correcto funcionamiento de la institución.	Falta de compromiso	Refuerzo del trabajo en equipo
14. ¿En su área de trabajo se manejan adecuadamente los problemas que se presentan?		El 38% del personal cree que NO se manejan adecuadamente los problemas que se presentan en la institución, mientras el 35% de los encuestados manifiestan que los problemas que se manejan en la institución A VECES se manejan adecuadamente, y el 27% de personal cree que los problemas de la institución SI se manejan de forma adecuada.	No se está dando un adecuado manejo a los problemas presentados en la institución.	Falta de liderazgo y de toma de decisiones.	Refuerzo del liderazgo y trabajo en equipo

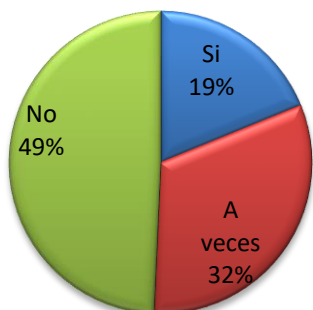
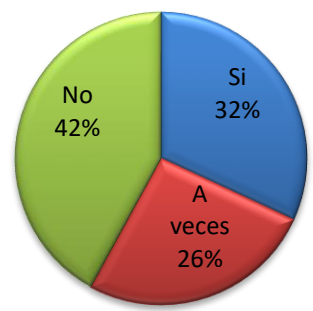
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
15. ¿Se fomenta en su área de trabajo el trabajo en equipo?	 <table border="1"> <caption>Data for Question 15</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	42%	A veces	35%	No	23%	El 42% del personal cree que SI se fomentan el trabajo en equipo en sus labores, mientras el 35% de los encuestados manifiestan que el trabajo en equipo A VECES se fomenta en la institución, y el 23% del personal NO fomenta el trabajo en equipo en la institución.	Existe un deficiente trabajo en equipo por lo que es indispensable difundirlo en todas las áreas de trabajo.	Alto porcentaje de Individualismo	Refuerzo del Trabajo en equipo
Respuesta	Porcentaje												
Si	42%												
A veces	35%												
No	23%												
16.1. ¿Su jefe está al corriente de las actividades que desarrolla? (DTH)	 <table border="1"> <caption>Data for Question 16.1</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>39%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	31%	A veces	30%	No	39%	El 39% del personal cree que el Director de Talento Humano NO está al corriente de las actividades que el personal realiza, mientras el 31% de los encuestados manifiestan que SI está informado de las actividades que el personal desempeña, y el 30% del personal piensa que A VECES esta autoridad conoce las labores que el personal desarrolla a diario.	Existe un alto porcentaje de que el jefe de talento humano no está al corriente de las actividades que realiza por lo que puede repercutir negativamente en el desarrollo diario de la institución.	Desconocimiento de las actividades competentes al puesto del personal que trabaja en la Institución	Diseño de Perfiles por competencias
Respuesta	Porcentaje												
Si	31%												
A veces	30%												
No	39%												

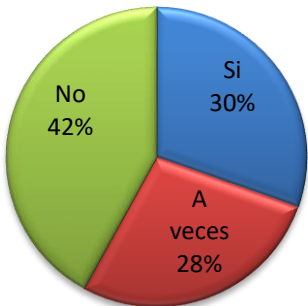
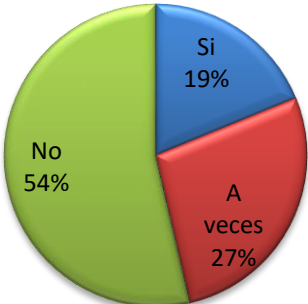
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
<p>16.2. ¿Su jefe está al corriente de las actividades que desarrolla? (JCBR)</p>	<table border="1"> <caption>Data for 16.2: ¿Su jefe está al corriente de las actividades que desarrolla? (JCBR)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	35%	A veces	30%	No	35%	<p>El 35% del personal cree que el Jefe del Cuerpo de Bomberos SI está al corriente de las actividades que el personal realiza, igualmente un 35% de los encuestados manifiestan que NO está informado de las actividades que el personal desempeña, y el 30% del personal piensa que A VECES esta autoridad conoce las labores que el personal desarrolla a diario.</p>	<p>Existe un alto porcentaje de que el jefe de talento humano no está al corriente de las actividades que realiza por lo que puede repercutir negativamente en el desarrollo diario de la institución.</p>	<p>Desconocimiento de las actividades competentes al puesto del personal que trabaja en la Institución</p>	<p>Diseño de Perfiles por competencias</p>
Respuesta	Porcentaje												
Si	35%												
A veces	30%												
No	35%												
<p>17.1. ¿Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada? (DTH)</p>	<table border="1"> <caption>Data for 17.1: ¿Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada? (DTH)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	29%	A veces	26%	No	45%	<p>El 45% del personal cree que el Director de Talento Humano NO detecta ni informa adecuadamente algún error que comete el personal, mientras el 29% de los encuestados manifiestan que el SI son detectados e informados los errores cometidos por el personal, y el 26% del personal manifiesta A</p>	<p>El director de talento humano no está detectando oportunamente los errores del personal y corrigiéndolos oportunamente.</p>	<p>Falta de seguimiento a las labores que realiza el personal.</p>	<p>Conocimiento del entorno organizacional</p>
Respuesta	Porcentaje												
Si	29%												
A veces	26%												
No	45%												


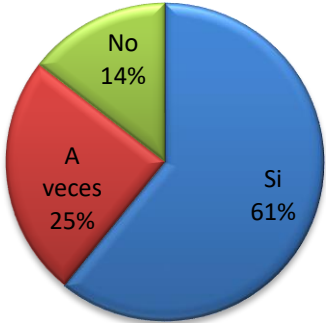
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
		VECES son detectados e informados los errores de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.			
17.2. ¿Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada? (JCBR)		El 43% del personal cree que el Jefe del Cuerpo de Bomberos NO detecta ni informa adecuadamente algún error que comete sus subordinados, mientras el 32% del personal manifiesta que A VECES son detectados e informados los errores de los colaboradores de la institución, y el 25% de los encuestados manifiestan que el SI son detectados e informados los errores cometidos por el personal.	El director de talento humano no está detectando oportunamente los errores del personal y corrigiéndolos oportunamente.	Falta de seguimiento a las labores que realiza el personal.	Conocimiento del entorno organizacional

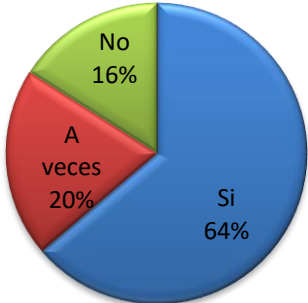
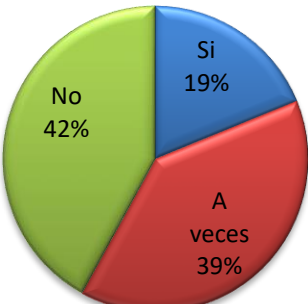
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
18.1. ¿Cuándo logra un buen resultado o hace algo sobresaliente en su trabajo, su jefe reconoce su aportación? (DTH)	 <table><caption>Data for 3D Pie Chart</caption><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>No</td><td>68%</td></tr><tr><td>Si</td><td>19%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>13%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	No	68%	Si	19%	A veces	13%	el 68% del personal cree que el Director de Talento Humano NO reconoce de ninguna manera los buenos resultados o trabajo sobresaliente del personal, mientras el 19% de los encuestados manifiestan que el SI son motivados con el reconocimiento por una buena acción, y el 26% del personal manifiesta que A VECES son reconocidos por un trabajo satisfactorio.	No se está reconociendo los logros del personal por lo que esto puede repercutir en la motivación de cada uno.	Falta de un programa de incentivos	Creación de un Plan de Incentivos no financieros
Respuesta	Porcentaje												
No	68%												
Si	19%												
A veces	13%												



PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
<p>18.2. ¿Cuándo logra un buen resultado o hace algo sobresaliente en su trabajo, su jefe reconoce su aportación? (JCBR)</p>	 <table border="1"> <caption>Resultados de la encuesta 18.2</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	68%	Si	15%	A veces	17%	<p>el 68% del personal cree que el Jefe del Cuerpo de Bomberos NO reconoce de ninguna manera los buenos resultados o trabajo sobresaliente del personal, mientras el 17% del personal manifiesta que A VECES son reconocidos por un trabajo satisfactorio, y el 15% de los encuestados manifiestan que el SI son motivados con el reconocimiento por una buena acción.</p>	<p>No se está reconociendo los logros del personal por lo que esto puede repercutir en la motivación de cada uno.</p>	<p>Falta de un programa de incentivos</p>	<p>Creación de un Plan de Incentivos no financieros</p>
Respuesta	Porcentaje												
No	68%												
Si	15%												
A veces	17%												
<p>19.1. ¿El estilo de dirección de su jefe influye positivamente? (DTH)</p>	 <table border="1"> <caption>Resultados de la encuesta 19.1</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>36%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	42%	Si	22%	A veces	36%	<p>El 42% del personal cree que el estilo de dirección aplicado por el Director de Talento Humano NO influye al personal positivamente, mientras el 36% de los encuestados manifiestan que el A VECES, y el 22% del personal manifiesta que SI son positivamente influidos por este director departamental.</p>	<p>El estilo de dirección no está influyendo positivamente en el personal por lo que esto afecta al clima laboral.</p>	<p>Falta de liderazgo y Trabajo en Equipo</p>	<p>Refuerzo de liderazgo y trabajo en equipo.</p>
Respuesta	Porcentaje												
No	42%												
Si	22%												
A veces	36%												

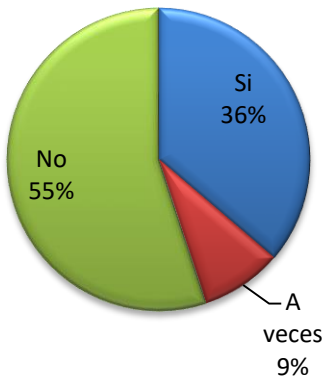

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
19.2. ¿El estilo de dirección de su jefe influye positivamente? (JCBR)	 <table border="1"> <caption>Data for Question 19.2</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	49%	Si	19%	A veces	32%	El 49% del personal cree que el estilo de dirección aplicado por el Jefe NO influye al personal positivamente, mientras el 32% de los encuestados manifiestan que el A VECES son influidos positivamente por esta autoridad, y el 19% del personal manifiesta que SI son positivamente influidos por su superior.	El estilo de dirección no está influyendo positivamente en el personal por lo que esto afecta al clima laboral.	Falta de liderazgo y Trabajo en Equipo	Refuerzo de liderazgo y trabajo en equipo.
Respuesta	Porcentaje												
No	49%												
Si	19%												
A veces	32%												
20.1. ¿Su jefe está comprometido con su trabajo y con usted? (DTH)	 <table border="1"> <caption>Data for Question 20.1</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	42%	Si	32%	A veces	26%	El 42% del personal piensa que el Director de TTHH NO está comprometido con su trabajo y con el personal, mientras el 32% manifiestan que esta autoridad A VECES se siente comprometido con su trabajo y el personal, y el 26% del personal manifiesta que este director departamental SI está comprometido por completo con sus labores y sus colaboradores.	Existe una falta de compromiso con el trabajo, generando consigo que se tomen malas decisiones.	Falta de empoderamiento	Motivar al Empoderamiento de la Institución
Respuesta	Porcentaje												
No	42%												
Si	32%												
A veces	26%												

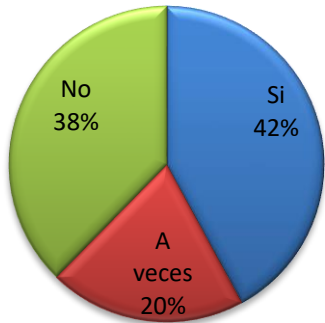
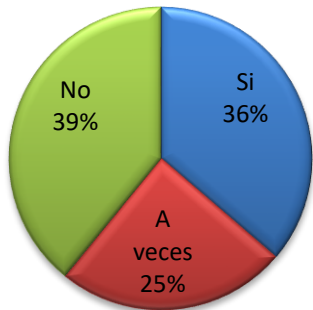
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
20.2. ¿Su jefe está comprometido con su trabajo y con usted? (JCBR)	 <table><caption>Resultados de la encuesta 20.2</caption><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>30%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>28%</td></tr><tr><td>No</td><td>42%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	30%	A veces	28%	No	42%	El 42% del personal piensa que el Jefe del Cuerpo de Bomberos NO está comprometido con su trabajo y con el personal, mientras el 30% del personal manifiesta que esta autoridad SI está comprometido por completo con sus labores y sus colaboradores, y el 28% manifiestan que A VECES su superior se siente comprometido con su trabajo y el personal.	Existe una falta de compromiso con el trabajo, generando consigo que se tomen malas decisiones.	Falta de empoderamiento	Motivar al Empoderamiento de la Institución
Respuesta	Porcentaje												
Si	30%												
A veces	28%												
No	42%												
21. ¿Tiene oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en su trabajo?	 <table><caption>Resultados de la encuesta 21</caption><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>19%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>27%</td></tr><tr><td>No</td><td>54%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	19%	A veces	27%	No	54%	el 54% del personal piensa que NO tiene oportunidad para hacer cosas distintas e innovadoras en su trabajo, mientras un 27% del personal manifiesta que A VECES puede innovar en sus labores, y el 19% de los encuestados creen que SI puede hacer cosas distintas en sus trabajo con total libertad.	No se está dando la suficiente apertura para que le personal innove en su trabajo.	Limitaciones en los puestos de trabajo.	Dar la apertura por parte de los jefes para que el personal pueda generar ideas en beneficio de la institución
Respuesta	Porcentaje												
Si	19%												
A veces	27%												
No	54%												


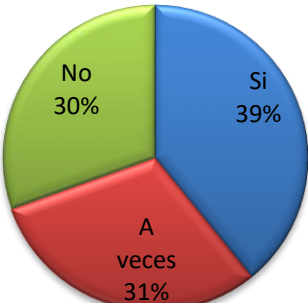
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
22. ¿Su trabajo le permite desarrollar nuevas habilidades?	 <p>A pie chart with three segments: a large blue segment labeled 'Si 54%', a green segment labeled 'No 26%', and a red segment labeled 'A veces 20%'.</p>	El 54% del personal piensa que en su trabajo SI puede desarrollar nuevas habilidad, mientras un 26% del personal manifiesta que sus labores NO le permiten desarrollar nuevas habilidades, y el 20% de los encuestados creen que A VECES sus labores brinda oportunidades de desarrollar habilidades.	Una parte del personal no tiene la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades en su trabajo.	Mecanización de las actividades	Fomentar el desarrollo de la iniciativa
23. ¿Existen cambios repentinos en su trabajo?	 <p>A pie chart with three segments: a large blue segment labeled 'Si 61%', a red segment labeled 'A veces 25%', and a green segment labeled 'No 14%'.</p>	El 61% del personal piensa que SI existen frecuentemente cambios repentinos dentro de la institución, mientras un 25% manifiesta que A VECES existen cambios repentinos que alteran el diario desenvolvimiento del personal, y el 14% de los encuestados creen que NO ocurren cambios repentinos dentro del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	Se están suscitando cambios repentinamente en la institución, por lo que esto puede influir positiva o negativamente en el desarrollo de las actividades.	Influencia de factores internos y externos a la institución, que afecten inesperadamente a la planificación respectiva.	Socialización oportuna de los cambios suscitados

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
24. ¿Se adapta rápidamente a los cambios?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>64%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>20%</td></tr><tr><td>No</td><td>16%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	64%	A veces	20%	No	16%	El 64% del personal piensa que SI se adapta rápidamente a los cambios que se presentan en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba, mientras un 20% del personal manifiesta que A VECES se adaptan con facilidad a estos cambios que se presentan, y el 16% de los encuestados creen que NO se pueden adaptar con facilidad a estos cambios repentinos.	Una gran parte del personal se adapta rápidamente a los cambios lo que puede ser favorable para la institución, pero lo ideal sería que todo el personal respondiera de esta manera.	Personal resistente al cambio.	Socialización de las oportunidades y amenazas que traerían consigo los cambios suscitados.
Respuesta	Porcentaje												
Si	64%												
A veces	20%												
No	16%												
25. ¿Cuándo se suscitan cambios en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba, estos son manejados adecuadamente?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>19%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>39%</td></tr><tr><td>No</td><td>42%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	19%	A veces	39%	No	42%	El 42% del personal cree que NO son manejados adecuadamente los cambios suscitados en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba, mientras que un 39% del personal manifiesta que A VECES son manejados adecuadamente dichos cambios, y el 19% de los encuestados respondieron que SI es correcto el manejo de los cambios.	En su mayoría los cambios suscitados en la institución no se están manejando oportuna y adecuadamente.	Falta de socialización de los cambios suscitados	Socialización de las oportunidades y amenazas que traerían consigo los cambios suscitados.
Respuesta	Porcentaje												
Si	19%												
A veces	39%												
No	42%												

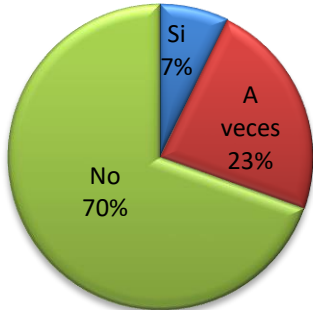
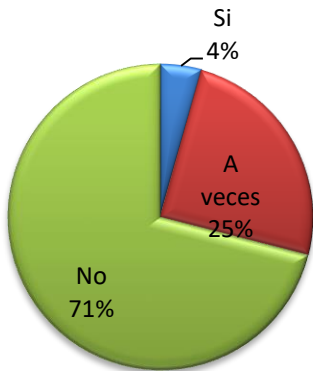
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
26. ¿Considera que la mayoría de los cambios impactan positivamente en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba y a su personal?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>No</td><td>51%</td></tr><tr><td>Si</td><td>26%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>23%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	No	51%	Si	26%	A veces	23%	El 51% del personal cree que la mayoría de los cambios efectuados en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba NO impactan positivamente, mientras que un 26% del personal manifiesta que SI son positivos estos cambios, y el 23% de los encuestados respondieron que A VECES estos cambios influyen positivamente en la institución y su personal.	Los cambios no están impactando favorablemente en el personal por ende generando negatividad en le personal.	Falta de socialización de los cambios suscitados	Socialización de las oportunidades y amenazas que traerían consigo los cambios suscitados.
Respuesta	Porcentaje												
No	51%												
Si	26%												
A veces	23%												
27. ¿La iluminación de su área de trabajo es suficiente y adecuada?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>No</td><td>48%</td></tr><tr><td>Si</td><td>29%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>23%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	No	48%	Si	29%	A veces	23%	El 48% manifestó que la iluminación de su área de trabajo NO es la suficiente y adecuada, el 23% manifestó que A Veces la iluminación de su área de trabajo es suficiente y adecuada mientras que el 23% manifestó que SI es suficiente y adecuada su área de trabajo.	Existe deficiencia en la iluminación de las áreas de trabajo del personal.	Deficiente infraestructura eléctrica.	Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.
Respuesta	Porcentaje												
No	48%												
Si	29%												
A veces	23%												

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
28. ¿Posee suficiente espacio para trabajar?	 <p>A veces 9%</p>	El 55% manifestó que NO tiene suficiente espacio para trabajar, el 36% dijo que SI tiene suficiente espacio para trabajar mientras que el 9% manifestó que A Veces posee suficiente espacio para trabajar.	No se está brindando el suficiente espacios para que el personal trabaje adecuadamente	Mala distribución de los espacios.	Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.
29) ¿La comodidad de su área de trabajo es óptima?	 <p>A veces 25%</p>	El 52% de los encuestados dijeron que NO es óptima la comodidad de su área de trabajo, el 25% manifestó que SI es óptima la comodidad de su área de trabajo mientras que el 23% de los encuestados detallaron que SI es óptima la comodidad de su área de trabajo.	No se está brindando la suficiente comodidad para que le personal trabaje adecuadamente.	Deficiente distribución de las instalaciones.	Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

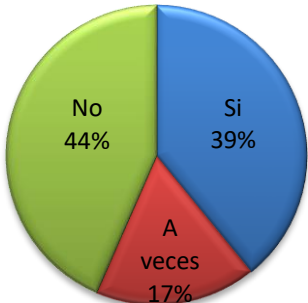
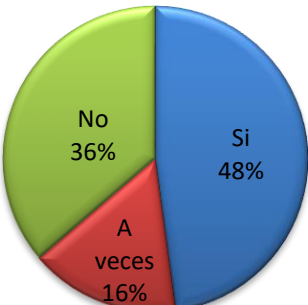
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
30. ¿La temperatura del lugar donde labora es apropiada?	 <table> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>20%</td> </tr> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	42%	No	38%	A veces	20%	<p>El 38% de los encuestados plasmaron que la temperatura donde laboran NO es la apropiada, el 42% manifestaros que la temperatura donde laboran SI es la apropiada mientras que el 20% dijeron que la temperatura A Veces es la apropiada.</p>	<p>Existe un porcentaje del personal inconforme con la temperatura del lugar donde trabaja.</p>	<p>No existe la correcta ventilación en las instalaciones de la institución.</p>	<p>Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>
Respuesta	Porcentaje												
Si	42%												
No	38%												
A veces	20%												
31. ¿El nivel de humedad es idóneo?	 <table> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>25%</td> </tr> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	36%	No	39%	A veces	25%	<p>El 39% dijo que NO es idóneo el nivel de humedad, el 36% manifestaron que SI es idóneo el nivel de humedad mientras que el 25% dijo que A Veces es idóneo el nivel de humedad.</p>	<p>Inconformidad por una parte del personal con el nivel de humedad del área de trabajo.</p>	<p>No existe la correcta ventilación en las instalaciones de la institución.</p>	<p>Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>
Respuesta	Porcentaje												
Si	36%												
No	39%												
A veces	25%												

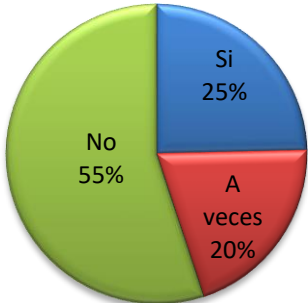

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
32. ¿Existe un flujo de aire adecuado en su lugar de trabajo?	 <table> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>13%</td> </tr> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	48%	No	39%	A veces	13%	El 48% dijo que si existe un flujo de aire adecuado, el 39% manifestaron que NO existe un flujo de aire adecuado y el 13% plasmaron que el flujo de aire A Veces es el adecuado.	Existe una parte del personal que no cuenta con un flujo de aire adecuado en su área de trabajo.	No existe la correcta ventilación en las instalaciones de la institución.	Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.
Respuesta	Porcentaje												
Si	48%												
No	39%												
A veces	13%												
33. ¿El nivel de ruido le permite concentrarse en su trabajo?	 <table> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>30%</td> </tr> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	39%	A veces	31%	No	30%	El 39% del personal manifiesta que el nivel de ruido existente en su trabajo SI le permite concentrarse en sus labores, mientras que un 31% manifiesta que A VECES es adecuado el nivel de ruido de su área de trabajo, y el 30% de los encuestados respondieron que el ruido NO les permite concentrar en sus labores.	Existe una parte del personal que le nivel de ruido no le permite concentrarse en su trabajo.	Mala gestión logística.	Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.
Respuesta	Porcentaje												
Si	39%												
A veces	31%												
No	30%												

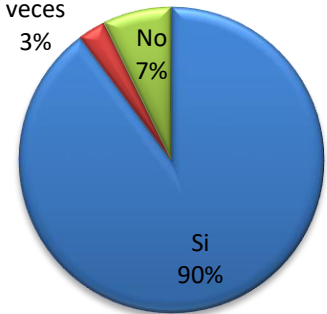
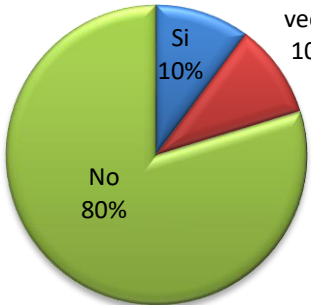
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
34. ¿La limpieza y aseo en general son buenos?		El 39% del personal manifiesta que la limpieza y aseo en general SI son buenos en la institución, mientras que un 36% manifiesta que A VECES la limpieza se la realiza de forma adecuada, y el 25% de los encuestados respondieron que el aseo de la institución NO es el adecuado.	Existe una inconformidad en el aseo por parte de los colaboradores.	Falta de gestión de limpieza.	Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.
35. ¿Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo?		El 39% del personal manifiesta que la limpieza y aseo en general SI son buenos en la institución, mientras que un 36% manifiesta que A VECES la limpieza se la realiza de forma adecuada, y el 25% de los encuestados respondieron que el aseo de la institución NO es el adecuado.	No se está brindando la debida seguridad para evitar accidentes y riesgos de trabajo para el personal.	Inexistencia de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.	Creación de una Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
36. ¿La velocidad con que trabaja su equipo de cómputo es adecuada?	 <table border="1"> <caption>Data for Question 36</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	70%	A veces	23%	Si	7%	El 70% del personal manifiesta que NO es adecuada la velocidad en la que funciona el equipo de cómputo dotada por la institución, mientras que un 23% manifiesta que A VECES la velocidad de la es adecuadamente, y el 7% de los encuestados respondieron que la velocidad en la que funciona su equipo de cómputo NO es la adecuado.	Los equipos de cómputo no están rindiendo adecuadamente.	No se está dando mantenimiento adecuado a los equipos informáticos.	Mantenimiento de equipos
Respuesta	Porcentaje												
No	70%												
A veces	23%												
Si	7%												
37. ¿Considera que su equipo de cómputo funciona excelentemente ?	 <table border="1"> <caption>Data for Question 37</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	71%	A veces	25%	Si	4%	El 71% del personal manifiesta que su equipo de cómputo NO funciona excelentemente, mientras que un 25% manifiesta que A VECES la computadora funciona de forma correcta, y el 4% de los encuestados respondieron que SI funciona su equipo de cómputo correctamente.	El equipo de cómputo no está funcionando adecuadamente lo que afecta que las actividades se cumplan eficientemente.	No se está dando mantenimiento adecuado a los equipos informáticos.	Mantenimiento de equipos
Respuesta	Porcentaje												
No	71%												
A veces	25%												
Si	4%												

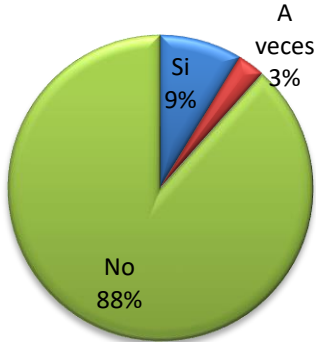
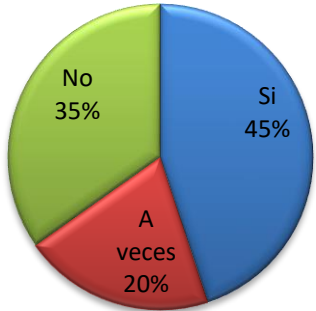
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
38. ¿Se planifican siempre las necesidades de personal para realizar las actividades en el área y/o Departamento ?		El 48% del personal manifiesta que NO se planifican las necesidades de personal, mientras que un 30% cree que A VECES son planificadas las diferentes necesidades existentes en el personal, y el 22% de los encuestados respondieron que SI son panificadas las necesidades de quienes laboran en el Cuerpo de Bomberos.	No se está planificando adecuadamente las necesidades del personal.	Mala gestión del talento humano	Planificación de necesidades del personal
39) ¿El personal que se selecciona es el más idóneo?		El 42% del personal manifiesta que las personas que laboran en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba NO son las más idóneas, mientras que un 38% cree que A VECES son contratados empleados idóneos al puesto de trabajo, y el 20% de los encuestados respondieron que SI son seleccionadas las personas idóneas.	No se está seleccionando al personal idóneo que contribuya con el cumplimiento de los objetivos de la institución.	Carencia de un proceso de Selección de personal	Implementación de un proceso de selección e inducción al puesto

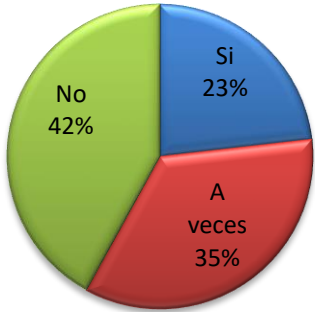

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
40. ¿Al empezar a laborar en la institución, se proporciona la inducción pertinente para conocer las responsabilidades y políticas del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>39%</td></tr><tr><td>No</td><td>44%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>17%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	39%	No	44%	A veces	17%	El 44% del personal manifiesta que NO se les proporciono la inducción pertinente para trabajar en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba, mientras que un 39% cree que SI existió un proceso de inducción al momento de ingresar a la institución, y el 17% de los encuestados respondieron que A VECES se realiza la inducción pertinente.	No se está brindando un proceso de inducción al personal que ingresa a laborar en la institución	Carencia de un proceso de inducción al puesto	Implementación de un proceso de inducción al puesto
Respuesta	Porcentaje												
Si	39%												
No	44%												
A veces	17%												
41. Supervisión ejercida: ¿Su cargo exige supervisión de personas?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>48%</td></tr><tr><td>No</td><td>36%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>16%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	48%	No	36%	A veces	16%	El personal manifestó 48% de los cargos existentes en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba SI exigen supervisión de personas, mientras que un 36% plantea que su cargo no ejerce supervisión de personas, y un 16% de los encuestados indicaron que A VECES su cargo exige supervisar a otras personas.	La supervisión se está realizando de acuerdo a la jerarquía de los puestos.	No se encuentra documentada la jerarquización de los puestos	Elaboración de los Organigramas Estructural y de Relación de Cargos
Respuesta	Porcentaje												
Si	48%												
No	36%												
A veces	16%												

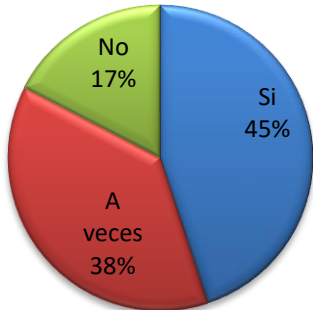
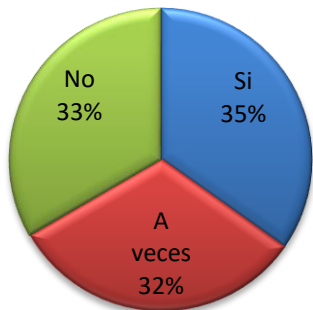
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
42. ¿Los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos se toman con base en el desempeño del trabajador?	 <table><caption>Data for Question 42</caption><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>No</td><td>55%</td></tr><tr><td>Si</td><td>25%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>20%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	No	55%	Si	25%	A veces	20%	El 55% del personal manifiesta que NO existe ningún tipo de consideración para ascensos, capacitaciones, traslados o despidos, mientras que un 25% cree que SI son tomados en cuenta de acuerdo a su desempeño, y el 20% de los encuestados respondieron que A VECES se toma algunos parámetros para ascensos, capacitaciones, traslados o despidos.	No se está tomando en cuenta el desempeño del colaborador para los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos.	Inexistencia de métodos de evaluación del desempeño.	Evaluación del desempeño
Respuesta	Porcentaje												
No	55%												
Si	25%												
A veces	20%												
43. ¿Estar en su puesto genera un sentimiento de auto satisfacción?	 <table><caption>Data for Question 43</caption><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>57%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>29%</td></tr><tr><td>No</td><td>14%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	57%	A veces	29%	No	14%	El 57% del personal manifiesta que su puesto de trabajo SI genera un sentimiento de autosatisfacción, mientras que un 29% cree que A VECES su trabajo les genera autosatisfacción, y el 14% de los encuestados respondieron que sus labores NO les genera ningún tipo de autosatisfacción.	Se puede notar que una parte del personal no se siente satisfecho en su puesto de trabajo por lo que esto repercute negativamente a la institución.	Falta de motivación por parte de la institución	Creación de un Plan de incentivos no financieros
Respuesta	Porcentaje												
Si	57%												
A veces	29%												
No	14%												

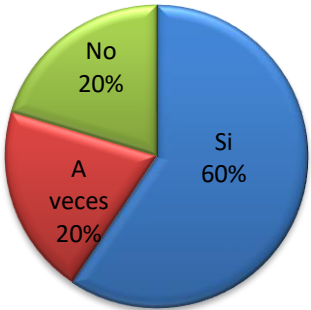
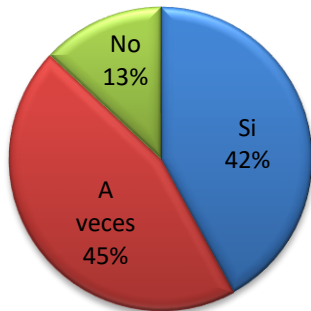
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
44. ¿Se siente orgulloso(a) del trabajo que desempeña?	 <p>A veces 3%</p> <p>No 7%</p> <p>Si 90%</p>	El 90% del personal manifiesta SI se siente orgulloso (a) de su trabajo que desempeña, mientras que un 7% cree que NO está orgulloso de sus labores que realiza, y el 3% de los encuestados respondieron que sus labores A VECES se sienten orgullosos de su trabajo.	Existe un mínimo porcentaje de colaboradores que no se sienten orgullosos de su trabajo.	Desinterés por desempeñar adecuadamente su puesto de trabajo.	Motivar al empoderamiento de la institución..
45. ¿Se siente valorado(a) y respetado(a) en su trabajo?	 <p>A veces 10%</p> <p>Si 10%</p> <p>No 80%</p>	El 80% del personal manifiesta que NO se siente valorado y respetado en su trabajo, mientras que un 10% cree que A VECES valoran y respetan al personal en su trabajo, y un 10% de los encuestados respondieron que SI son respetados y valorados en la institución.	No se está brindando el respeto y valoración correspondiente a cada colaborador por su trabajo realizado por el bienestar de la institución.	Falta de preocupación por parte de los directivos.	Capacitación de Relaciones Humanas


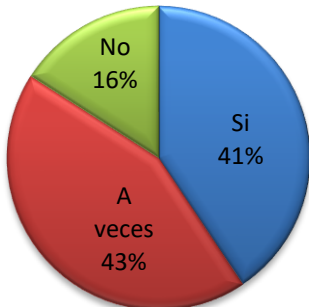
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
46. ¿Siente que su trabajo está suficientemente reconocido?		El 45% del personal manifiesta que su trabajo NO es suficientemente reconocido, mientras que un 29% cree que A VECES son reconocidos por las labores que ellos desempeñan, y un 26% de los encuestados respondieron que SI son suficientemente reconocidos por el sacrificio que ellos realizan en sus labores.	No se da un reconocimiento por parte de la sociedad al duro y peligroso que es el trabajo bomberil	Falta de información a la sociedad.	Promoción de las actividades que realiza el Cuerpo de Bomberos de Riobamba en beneficio de la ciudadanía.
47. ¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?		El 80% del personal manifiesta que los sueldos y prestaciones que otorga el Cuerpo de bomberos NO son satisfactorios, mientras que un 10% cree que A VECES los sueldos y prestaciones satisfacen sus necesidades, y un 10% de los encuestados respondieron que los sueldos y prestaciones de la institución SI son lo suficientemente satisfactorios.	El personal no está conforme con los sueldos y prestaciones.	Falta de re categorización de los puestos.	Actualizar constantemente los sueldos de acuerdo al escalafón de la instancia reguladora.

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
48. ¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?	 <p>A veces 3%</p> <p>Si 9%</p> <p>No 88%</p>	El 88% del personal manifiesta que NO son satisfactorios los ascensos y promociones, mientras que un 10% cree que SI se realizan de forma adecuada los ascensos y promociones, y un 3% de los encuestados respondieron que A VECES los ascensos y promociones son satisfactorios.	El personal no está conforme con los ascensos y promociones.	Falta de una planificación de los cursos de ascensos.	Planificación y ejecución de los cursos de ascensos.
49. ¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres?	 <p>Si 45%</p> <p>No 35%</p> <p>A veces 20%</p>	El 45% del personal manifiesta que SI existe un igualdad entre hombres y mujeres dentro de la institución, mientras que un 35% cree NO existe un trato igualitario entre ambos sexos, y un 20% de los encuestados respondieron que A VECES el trato es igual entre el personal masculino y femenino de la institución.	Existe un porcentaje que manifiesta que no existe una igualdad entre hombres y mujeres.	No se practica la equidad de género.	Fomento de principios y valores

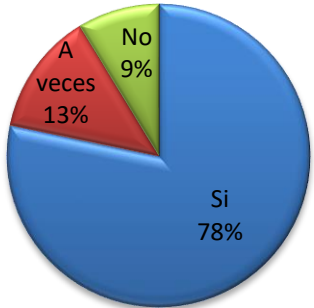
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
50. ¿Es satisfactoria la relación con su(s) jefe(s)?		El 42% del personal manifiesta que NO es satisfactoria la relación con su jefe, mientras que un 35% cree que A VECES la se mantienen una buena relación con el jefe, y un 23% de los encuestados respondieron que SI existe en la institución una buena relación con su jefe.	No se está manejando una estrecha relación con el jefe de cada colaborador.	Inadecuado clima laboral	Fomento de actividades de integración
51. ¿Prestan sus compañeros toda su atención cuando alguien les habla?		El 41% del personal manifiesta que sus compañeros SI prestan su atención cuando alguien le habla, mientras que un 36% cree que A VECES, y un 23% de los encuestados respondieron que los compañeros NO brinda la atención suficiente al habla de otro compañero.	Existe un margen de colaboradores que no prestan atención cuando alguien les habla.	Mala práctica de principios y valores.	Fomento de principios y valores

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
52. ¿Cuándo no les queda claro lo que se les informa, siempre preguntan las veces necesarias hasta comprender bien lo que se les comunica?	 <table border="1"> <caption>Data for Question 52</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	45%	A veces	38%	No	17%	El 45% del personal manifiesta que SI preguntan las veces necesarias un hasta comprender bien lo que se les informe, mientras que un 38% cree que A VECES, y un 17% de los encuestados respondieron que los compañeros de trabajo NO preguntan varias veces hasta comprender un mensaje.	Los colaboradores no están retroalimentándose de la información recibida.	Falta de confianza	Construcción de relaciones
Respuesta	Porcentaje												
Si	45%												
A veces	38%												
No	17%												
53. ¿Frecuentemente animan a los demás cuando tienen problemas personales o de trabajo?	 <table border="1"> <caption>Data for Question 53</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	35%	A veces	32%	No	33%	El 35% del personal manifiesta que SI animan a sus compañeros cuando tienen algún problema, mientras que un 33% cree que NO reciben de sus compañeros ánimos cuando tienen problemas, y un 32% de los encuestados respondieron que A VECES reciben motivación de sus compañeros cuando enfrentan momentos difíciles tanto en lo personal como lo familiar.	El personal no está recibiendo apoyo moral por parte de sus compañeros.	Deficientes relaciones interpersonales entre compañeros.	Capacitación sobre Relaciones Humanas
Respuesta	Porcentaje												
Si	35%												
A veces	32%												
No	33%												

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
54. ¿Tratan de ver las cosas con optimismo?	 <p>A pie chart with three segments: a large blue segment labeled 'Si 60%', a red segment labeled 'A veces 20%', and a green segment labeled 'No 20%'.</p>	El 60% del personal manifiesta que SI tratan las cosas con optimismo mientras que un 20% cree que A VECES dentro de la institución las situaciones la toman con optimismo, y un 20% de los encuestados respondieron que NO son tomadas las cosas con optimismo.	Una gran mayoría de los colaboradores trata de ver las cosas con optimismo pero existe un porcentaje que hace todo lo contrario.	Personas pesimistas.	Capacitación de motivación
55. ¿Desempeñan sus actividades en tiempo y forma adecuados?	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment labeled 'Si 42%', a red segment labeled 'A veces 45%', and a green segment labeled 'No 13%'.</p>	El 45% del personal manifiesta que A VECES realizan sus actividades en tiempo y forma adecuada, mientras que un 42% cree que SI realizan sus funciones optimizando el tiempo y de buena forma, y un 13% de los encuestados respondieron que NO realizan sus funciones en tiempo y forma adecuada.	No se están realizando las actividades adecuadamente con frecuencia, lo que puede repercutir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Falta de compromiso con el trabajo	Mejorar la administración del tiempo de los empleados

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN								
56. Respetan a su(s) jefe(s) aunque no estén de acuerdo con él/ella.	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>59%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>26%</td></tr><tr><td>No</td><td>15%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	59%	A veces	26%	No	15%	El 59% del personal manifiesta que SI respetan a sus jefes aunque no estén de acuerdo con él, mientras que un 26% cree que A VECES respetan las decisiones de sus jefes, y un 15% de los encuestados respondieron que NO respetan las órdenes impartidas por sus jefes.	En su gran mayoría se da el respetos para su/s jefe/s aunque no estén de acuerdo pero existe un porcentaje que no lo hace.	Falta de principios y valores.	Practica de principios y valores
Respuesta	Porcentaje												
Si	59%												
A veces	26%												
No	15%												
57. ¿Consideran que siempre tratan de colaborar en las actividades de su área de trabajo?	 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Si</td><td>41%</td></tr><tr><td>A veces</td><td>43%</td></tr><tr><td>No</td><td>16%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	Si	41%	A veces	43%	No	16%	El 43% del personal manifiesta que A VECES existe la voluntad para colaborar en su área de trabajo, mientras que un 41% cree que SI colaboran de distintas formas en su puesto de trabajo, y un 16% de los encuestados respondieron que NO colaboran de ninguna manera en su lugar de trabajo.	La mayoría de los colaboradores solo a veces colaboran en las actividades de su área de trabajo.	Falta de espíritu de colaboración	Refuerzo de trabajo en equipo
Respuesta	Porcentaje												
Si	41%												
A veces	43%												
No	16%												

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
58. ¿Son de las personas que contribuyen y actúan para hacer las cosas mejor?		El 54% del personal manifiesta que sus compañeros SI contribuyen y actúan para hacer las cosas mejor, mientras que un 32% cree que A VECES las personas colaboras para hacer de buena manera las cosas, y un 14% de los encuestados respondieron que NO existe ningún tipo de contribución por parte de sus compañeros para realizar un buen trabajo.	La mayoría de los colaboradores actúan para que las cosas sean mejores pero existe un porcentaje que no lo hace.	Falta de espíritu de colaboración	Refuerzo de trabajo en equipo
59. ¿Siempre tratan de aportar nuevas ideas en su trabajo?		El 56% del personal manifiesta que sus compañeros SI aportan con nuevas ideas en su trabajo, mientras que un 32% cree que A VECES colaboran con nuevas ideas para mejorar su trabajo, y un 12% de los encuestados respondieron que sus compañeros NO son innovadores en su trabajo.	La mayoría de los colaboradores aportan con ideas en su trabajo pero existe un porcentaje que no lo hace.	Falta de espíritu de colaboración	Refuerzo de trabajo en equipo e iniciativa

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS	PROBLEMA ENCONTRADO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
60. ¿Siempre dan un trato amable hacia las personas que solicitan los servicios de Cuerpo de Bomberos de Riobamba?	 <p>A pie chart with three segments. The largest segment is blue and labeled 'Si 78%'. The second largest is red and labeled 'A veces 13%'. The smallest is green and labeled 'No 9%'.</p>	El 78% del personal manifiesta que SI brindan un trato amable con las personas que solicitan los servicios del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, mientras que un 13% cree que A VECES son amables en el servicio a la comunidad, y un 9% de los encuestados respondieron NO son amables en los servicios brindados a la ciudadanía riobambeña.	La gran mayoría de los colaboradores dan un trato amable a las personas que solicitan los servicios del cuerpo de bomberos pero existe un porcentaje de estos que no lo hace por lo que es indispensable corregir este error.	Mala práctica de principios y valores.	Practica de principios y valores y servicio al cliente.

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

4.2. PROPUESTA

PLAN DE ORGANIZACIÓN PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA, PERIODO 2013.

La presente tesis está elaborada bajo la necesidad de que el Cuerpo de Bomberos de Riobamba cuente con un instrumento que permita organizar administrativamente a la institución y a la vez dotar de una herramienta que ayude a mejorar la gestión del talento humano en términos de eficiencia y eficacia.

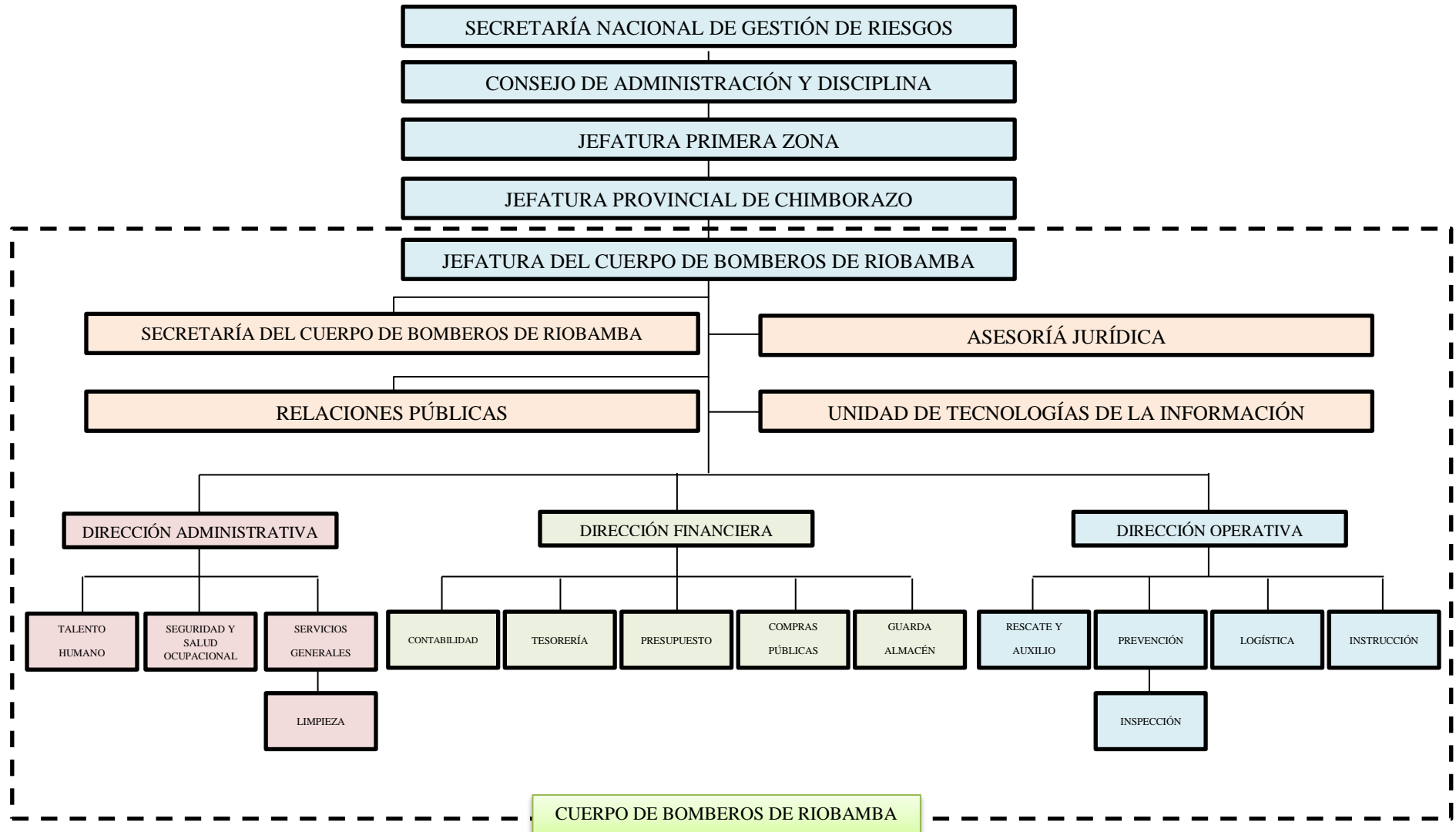
Este trabajo está enfocado a corregir varias falencias presentadas en la organización de esta institución bomberil, entre ellas la carencia de ningún tipo de manual administrativo, de perfiles, de puestos y ningún otro instrumento que permita estructurar y normar su modelo de gestión.

El presente plan de organización está estructurado de la siguiente manera:

- Organigrama estructural;
- Organigrama funcional;
- Organigrama de relación de cargos;
- Manual de perfiles por competencias;
- Diseño curricular por competencias; y
- Modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias.

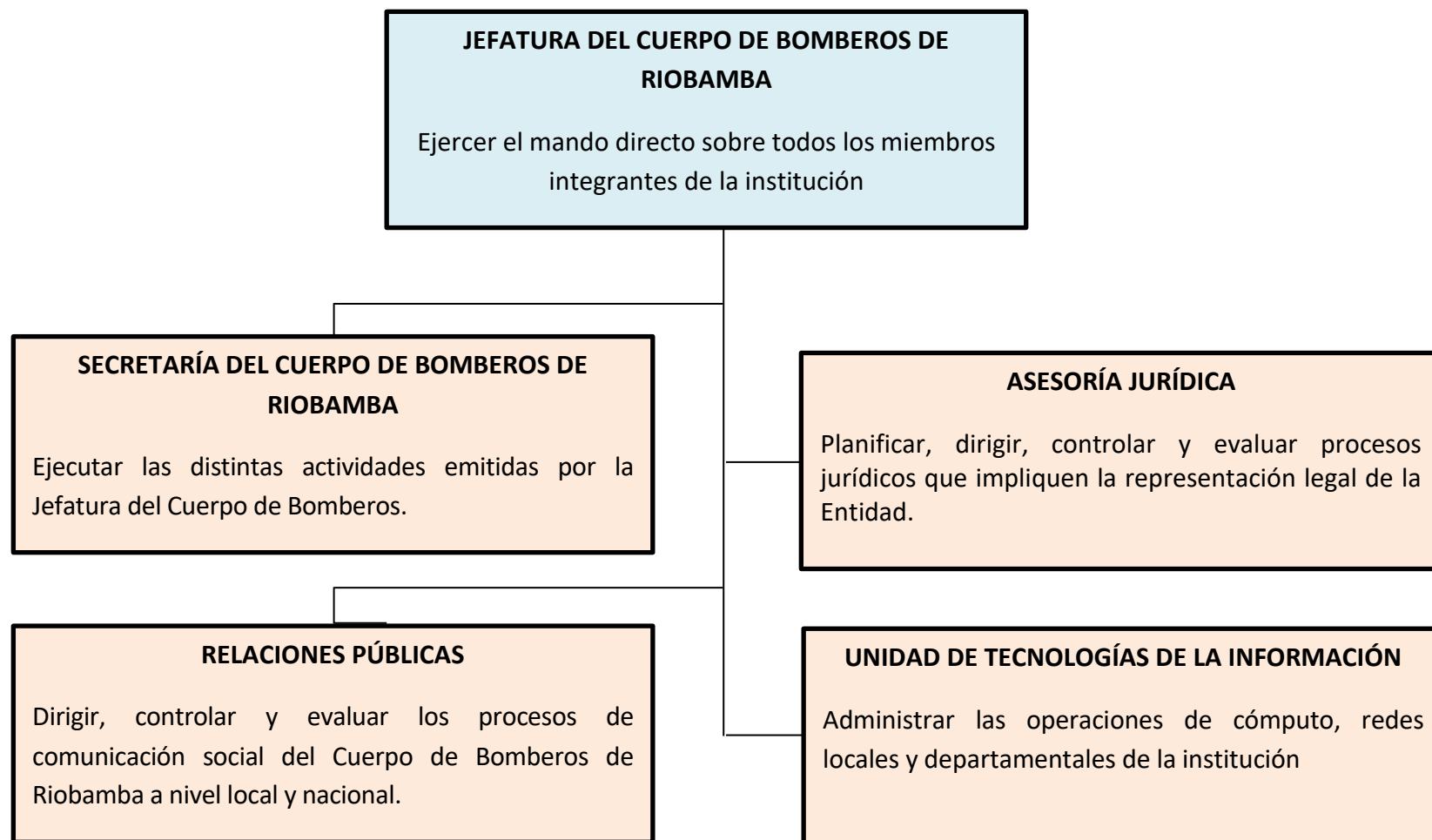
4.2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Ilustración 2: Organigrama estructural del Cuerpo de Bomberos de Riobamba



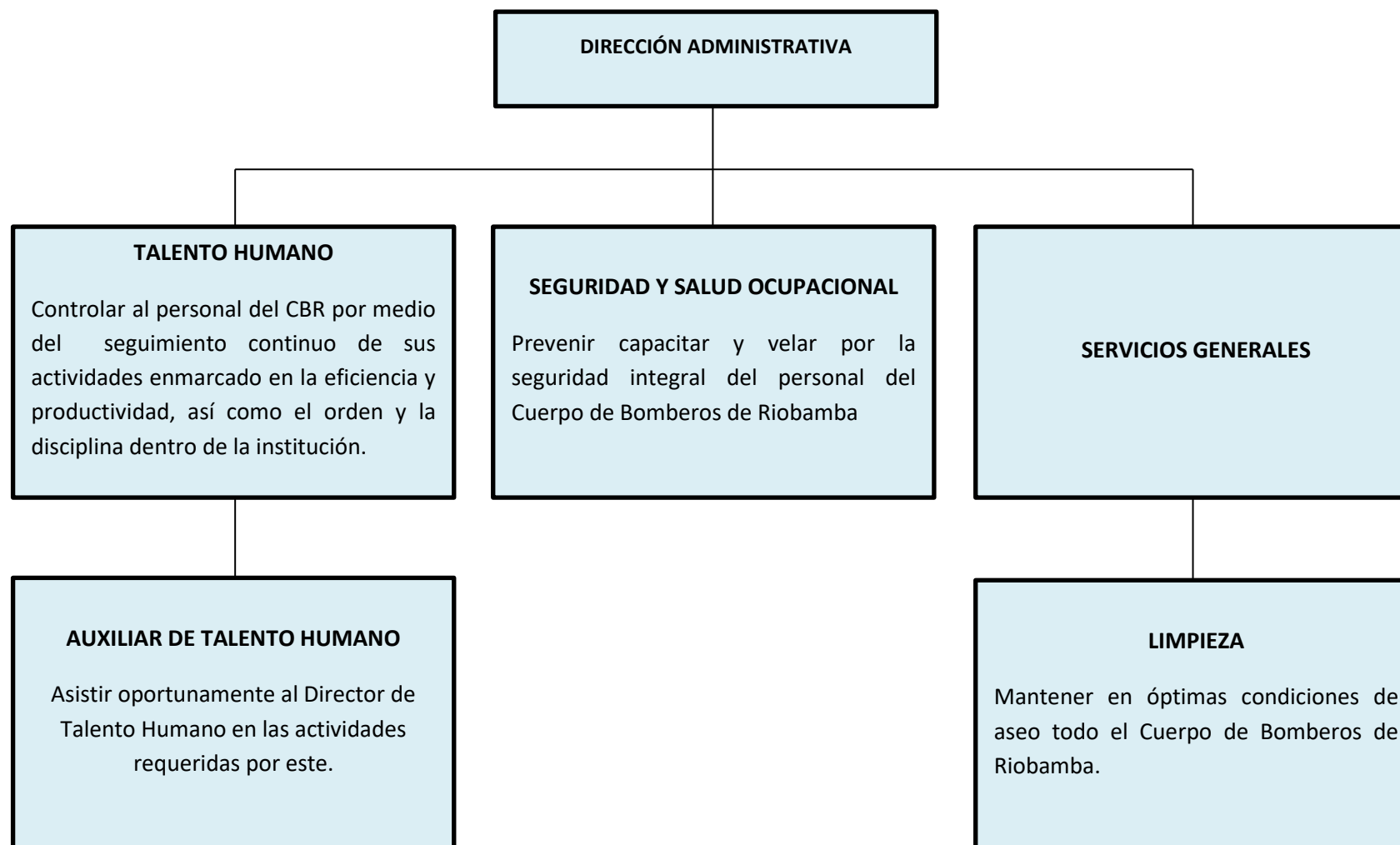
4.2.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Ilustración 3: Organigrama funcional Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Riobamba



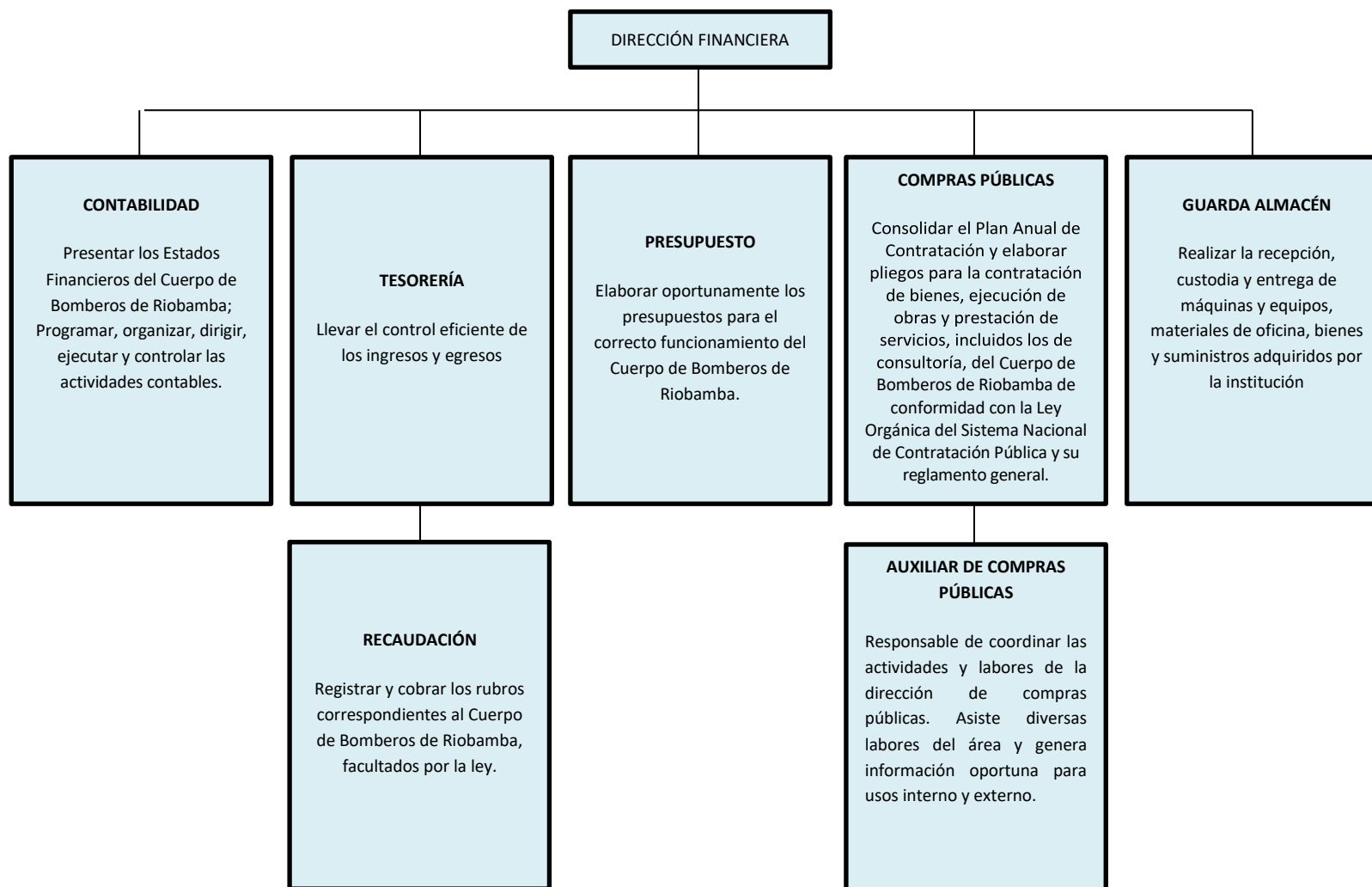
ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Ilustración 4: Organigrama funcional Dirección Administrativa



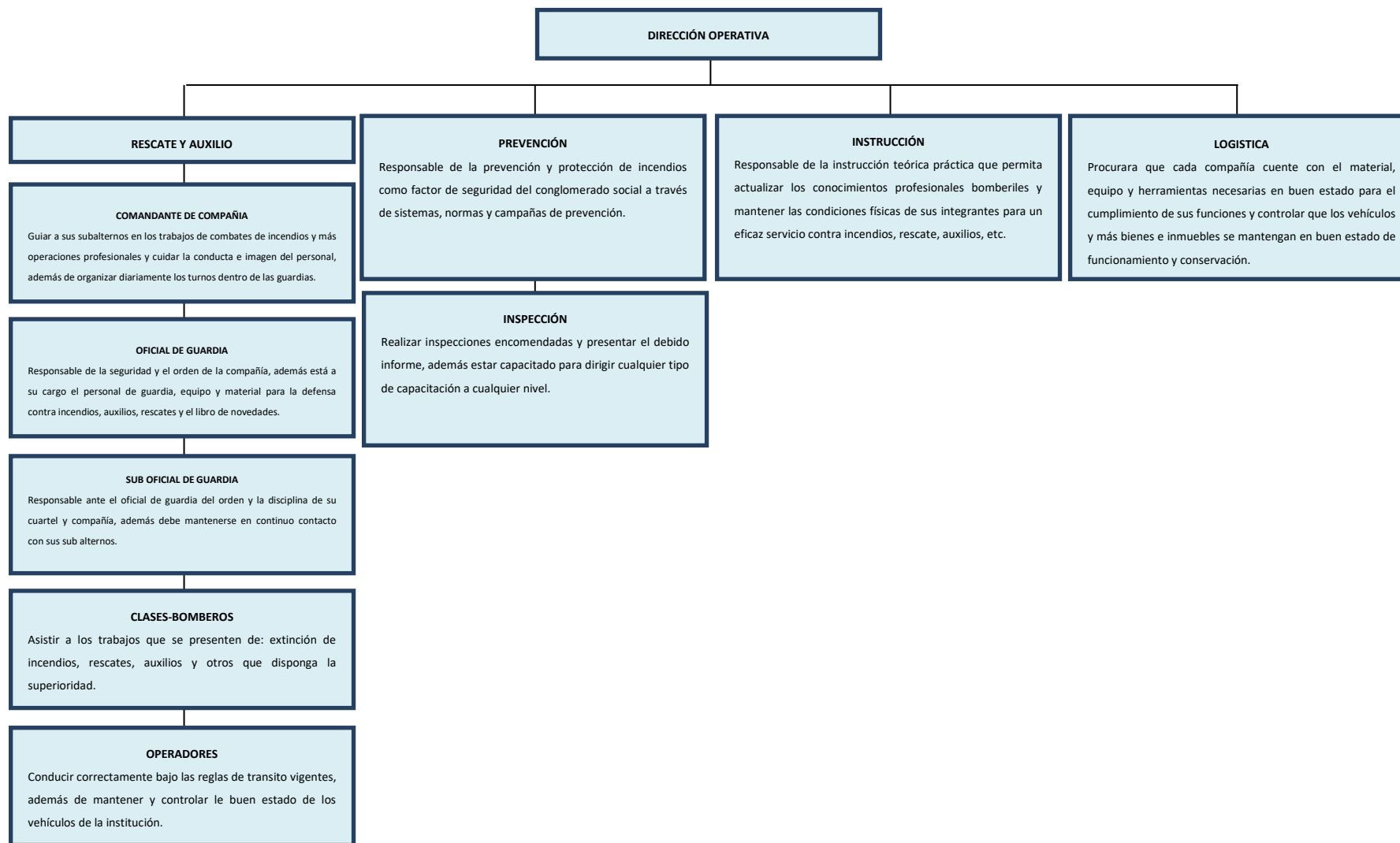
ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Ilustración 5: Organigrama funcional Dirección Financiera



ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

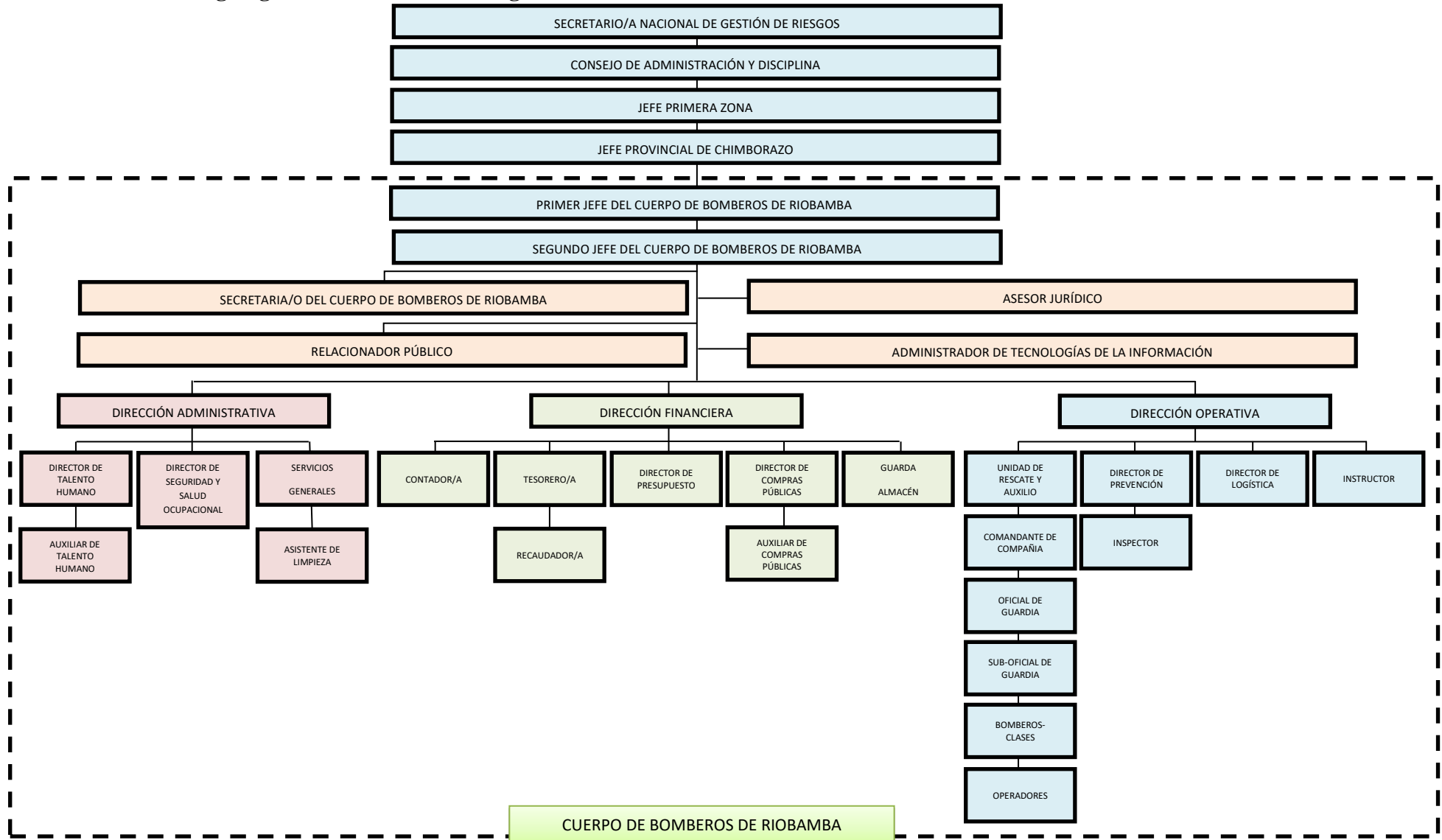
Ilustración 6: Organigrama funcional Dirección Operativa



ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

4.2.3. ORGANIGRAMA DE RELACIÓN DE CARGOS

Ilustración 7: Organigrama de relación de cargos



ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

4.2.4. MANUAL DE PERFILES POR COMPETENCIAS

Tabla 5: Perfil del puesto Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Unidad:	JEFATURA DEL CUERPO DE BOMBEROS	
Rol del puesto:	ADMINISTRATIVO	Código:	CBR-JEF-001	
Depende de:	SECRETARIO/A DE GESTIÓN DE RIESGOS	Supervisa a:	TODO EL PERSONAL	
2. Misión del puesto				
Controlar al personal del CBR por medio del seguimiento continuo de sus actividades enmarcado en la eficiencia y productividad, así como el orden y la disciplina dentro de la institución.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Cumplir y hacer cumplir la ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos.	5	5	4	25
Mantener al Cuerpo de Bomberos en óptimas condiciones de funcionamiento, y medios para una eficiente atención al público.	4	4	4	20
Tender a la tecnificación del personal, mediante la organización y asistencia a cursos periódicos de teoría y técnicas bomberiles.	4	4	4	20
Recabar oportunamente de los organismos de recaudación de impuestos y tasas que benefician al Cuerpo de Bomberos la entrega oportuna de los fondos.	5	3	3	14
Rendir la caución al posesionarse como Jefe y la declaración de bienes.	1	5	3	16
Enviar anualmente las proformas presupuestarias con los requisitos legales solicitados por la Dirección de Gestión de Defensa contra Incendios.	1	4	3	13
Presidir las sesiones del Consejo de Administración y Disciplina y ordenar las convocatorias de las mismas;	3	2	2	7
Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y directivas emanadas por el Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos.	5	3	3	14
Suscribir la Orden General en la que se publicaron los movimientos de altas, bajas, incorporación, licencias, pases, ascensos, comisiones, premios, recompensas, órdenes superiores y demás.	5	4	4	21
Informar oportunamente a la superioridad respecto de las	2	3	3	11

necesidades apremiantes del Cuerpo de Bomberos, con el fin de solucionar en el menor tiempo posible.				
Realizar autogestión para el mejoramiento de la institución.	1	3	4	13
Mantener relaciones técnicas y de trabajo con otros servicios nacionales y extranjeros.	2	3	3	11
Asistir a cursos, congresos, seminarios comisiones técnicas, etc.	5	2	3	11
Comandar, dirigir e instruir a sus subalternos en los actos del servicio.	5	2	4	13
Presentarse y dirigir las operaciones en un siniestro.	5	4	3	17
Convocar a sus integrantes para pasar revista y realizar ejercicios y simulacros.	2	3	2	8
Acordar convenios, contratos y adquisiciones con la autorización del Consejo de Administración y Disciplina cuando la cuantía lo amerite.	5	3	3	14
Elaborar un Reglamento de funciones para el personal administrativo.	1	3	4	13
Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios.	1	3	3	10
Emitir los nombramientos para el personal operativo, administrativo, técnico y de servicios.	1	3	3	10
Las demás que determinen la Ley de Defensa contra Incendios, sus reglamentos y las autoridades correspondientes.	1	4	3	13
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad			

4. Interfaz del puesto	
Actividades esenciales	Interfaz
Cumplir y hacer cumplir la ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos;	Secretaría Nacional de Riesgos, Consejo de Administración y Disciplina, Jefatura Primera Zona, Jefatura Provincial.
Mantener al Cuerpo de Bomberos en óptimas condiciones de funcionamiento, y medios para una eficiente atención al público;	Direcciones de la institución
Tender a la tecnificación del personal, mediante la organización y asistencia a cursos periódicos de teoría y técnicas bomberiles;	Todo el personal de la institución. Instituciones externas
Suscribir la Orden General en la que se publicaron los movimientos de altas, bajas, incorporación, licencias, pases, ascensos, comisiones, premios, recompensas, órdenes superiores y demás;	Secretaria, Director de Talento Humano y personal operativo.
Presentarse y dirigir las operaciones en un siniestro	Personal operativo, ciudadanía

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Cumplir y hacer cumplir la ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos;		Ley de defensa contra incendios y su reglamento.		
Mantener al Cuerpo de Bomberos en óptimas condiciones de funcionamiento, y medios para una eficiente atención al público;		Atención al cliente, administración general.		
Tender a la tecnificación del personal, mediante la organización y asistencia a cursos periódicos de teoría y técnicas bomberiles;		Manejo de Talento Humano.		
Suscribir la Orden General en la que se publicaron los movimientos de altas, bajas, incorporación, licencias, pases, ascensos, comisiones, premios, recompensas, órdenes superiores y demás;		Ley de defensa contra incendios y su reglamento.		
Presentarse y dirigir las operaciones en un siniestro		Administración de desastres, atención pre hospitalaria, combate y prevención de incendios, rescate vehicular, primeros auxilios.		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Nivel medio		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Bachiller; 3 años		
Área de Conocimientos formales		Bachillerato general		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Grado jerárquico		Coronel (B.)		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía.		X	
Juicio y toma de decisiones	Es la capacidad de valorar las ventajas y desventajas de una acción potencial.	X		
Pensamiento estratégico	Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, con el propósito de identificar acciones estratégicas. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que mejorar planes, programas y proyectos.	X		
Pensamiento critico	Utiliza la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.	X		
Instrucción	Enseña a otros como realizar alguna actividad.		X	

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	X		
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.			X
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Ley de defensa contra incendios y su reglamento.		X	X	
Atención al cliente		X	X	
Administración general.		X		
Manejo de Talento Humano.		X		
Administración de desastres, atención pre		X	X	

hospitalaria, combate y prevención de incendios, rescate vehicular, primeros auxilios.		
Instrucción formal		
Nivel medio Bachiller; 3 años Bachillerato general	X	
Contenido de la experiencia		
Coronel (B.)	X	
Competencias técnicas específicas		
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	X	
Juicio y toma de decisiones	X	
Pensamiento estratégico	X	X
Pensamiento crítico	X	X
Instrucción	X	X
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 6: Perfil del puesto Segundo Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba

1. Datos de identificación						
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA					
Puesto:	SEGUNDO JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Unidad:	JEFATURA DEL CUERPO DE BOMBEROS			
Rol del puesto:	ADMINISTRATIVO	Código:	CBR-JEF-002			
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	TODO EL PERSONAL			
2. Misión del puesto						
Coordinar, planificar, desarrollar, gestionar y fomentar planes, proyectos y programas de desarrollo integral.						
3. Actividades del puesto						
Actividades del puesto			F	CO	CM	Total
Cumplir y hacer cumplir las órdenes emanadas de la Primera Jefatura;			5	5	5	30
Controlar el fiel cumplimiento de las obligaciones encomendadas;			4	4	4	20
Velar por la buena marcha del Cuerpo de Bomberos;			5	4	4	21
Colaborar directamente con el Jefe en todo cuanto se atañe al desenvolvimiento del Cuerpo de Bomberos;			3	3	3	12
Reemplazar al Primer Jefe en su ausencia;			1	5	5	26
Elaborar los programas de instrucción;			1	4	5	21
Será el principal Asesor de la Jefatura; y,			2	5	4	22
Las demás que determine ley de Defensa Contra Incendios y su reglamento.			3	4	3	15
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad					
4. Interfaz del puesto						
Actividades esenciales			Interfaz			
Cumplir y hacer cumplir las órdenes emanadas de la Primera Jefatura;			Secretaría Nacional de Riesgos, Consejo de Administración y Disciplina, Jefatura Primera Zona, Jefatura Provincial, Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba			
Velar por la buena marcha del Cuerpo de Bomberos;			Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.			
Reemplazar al Primer Jefe en su ausencia;			Todo el personal de la institución.			
Elaborar los programas de instrucción;			Primer jefe de la institución, Director de Talento Humano y personal operativo.			
Será el principal Asesor de la Jefatura;			Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.			

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Cumplir y hacer cumplir las órdenes emanadas de la Primera Jefatura;		Ley de Defensa Contra Incendios y su Reglamento		
Velar por la buena marcha del Cuerpo de Bomberos;		Administración general.		
Reemplazar al Primer Jefe en su ausencia;		Ley de Defensa Contra Incendios y su Reglamento, combate y prevención de incendios.		
Elaborar los programas de instrucción;		Ley de defensa contra incendios y su reglamento, desarrollo humano, combate y prevención de incendios, materiales peligrosos, primeros auxilios, atención pre hospitalaria desarrollo humano		
Será el principal Asesor de la Jefatura		Combate y prevención de incendios, ley de defensa contra incendios.		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Nivel medio		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Bachiller; 3 años		
Área de Conocimientos formales		Bachillerato general		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Grado jerárquico		Teniente Coronel (B.)		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía.		X	
Juicio y toma de decisiones	Es la capacidad de valorar las ventajas y desventajas de una acción potencial.	X		
Pensamiento estratégico	Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, con el propósito de identificar acciones estratégicas. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que mejorar planes, programas y proyectos.	X		
Pensamiento critico	Utiliza la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.	X		
Instrucción	Enseña a otros como realizar alguna actividad.		X	

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Ley de Defensa Contra Incendios y su Reglamento		X	X	
Administración general.		X		
Combate y prevención de incendios.		X		

Desarrollo humano, combate y prevención de incendios, materiales peligrosos, primeros auxilios, atención pre hospitalaria desarrollo humano.	X	X
Instrucción formal		
Nivel medio; Bachiller; 3 años; Bachillerato general	X	
Contenido de la experiencia		
Teniente Coronel (B.)	X	
Competencias técnicas específicas		
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	X	
Juicio y toma de decisiones	X	
Pensamiento estratégico	X	X
Pensamiento crítico	X	X
Instrucción	X	X
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 7: Perfil del puesto Secretario/a

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	SECRETARIO (A)	Unidad:	SECRETARÍA DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	
Rol del puesto:	AUXILIAR	Código:	CBR-SEC-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A	
2. Misión del puesto				
Dirigir y ejecutar las distintas actividades de la Jefatura del Cuerpo de Bomberos programadas en el transcurso de cada semana manejando adecuadamente las relaciones humanas para ofrecer un servicio eficiente y de calidad.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Vigilar el correcto cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, resoluciones, en el ámbito de su competencia;	4	3	2	10
Dar fe de los actos del Concejo de Administración y Disciplina y del Primer Jefe, asegurando oportunidad y reserva en el manejo de la documentación oficial; y certificar la autenticidad de copias, compulsas o reproducciones de documentos oficiales;	1	3	2	7
Recibir la correspondencia oficial y ordenar el archivo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	5	4	2	13
Convocar previa disposición del Primer Jefe, a las sesiones ordinarias y extraordinarias, conmemorativas y solemnes del Concejo de Administración y Disciplina;	2	3	2	8
Elaborar conjuntamente con el Primer Jefe, el orden del día correspondiente a las sesiones y entregarlo a los miembros del Concejo de Administración y Disciplina en el momento de la convocatoria;	2	2	2	6
Asistir a las sesiones del Concejo de Administración y Disciplina, sentar y suscribir las actas, certificar todos los actos del Concejo de Administración y Disciplina;	2	4	3	11
Preparar y redactar las Actas y Resoluciones de las Sesiones del Concejo de Administración y Disciplina y suscribirlas con el Primer Jefe una vez aprobadas y mantener actualizado un archivo de las mismas;	2	3	3	11
Comunicar las resoluciones del Concejo de Administración y Disciplina y del Primer Jefe a Directores, Jefes Departamentales, personas naturales o jurídicas y Entidades u Organismos Oficiales a los que se refieren las mismas;	2	2	2	6
Elaborar un protocolo encuadernado, sellado, con su respectivo índice numérico, de todos los actos decisorios del Concejo de Administración y Disciplina, y conceder copia de estos documentos conforme a la normativa vigente;	3	3	3	12
Informar oportunamente los asuntos que deben conocer el Cuerpo de Bomberos de Riobamba o sus respectivas direcciones;	5	3	2	11

Dar trámite a toda la documentación oficial del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, tanto interna como externa;	5	4	3	17
Informar oficialmente a la autoridades, funcionarios y público en general sobre el estado en que se encuentran los asuntos de su interés;	2	3	2	8
Ejercer la función de autenticación de documentos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba así como de todas las dependencias de la Institución;	5	2	2	9
Administrar el sistema de documentación, trámite y archivo de la correspondencia oficial;	5	3	4	17
Implantar normas y procedimientos de archivo y preservación de documentos de conformidad con las técnicas previstas en la Ley;	5	2	3	11
Responsabilizarse del orden y de la integridad de los archivos magnéticos, debiendo implementar un sistema de respaldo con expedientes electrónicos de cada trámite;	5	3	2	11
Diseñar, aplicar y asegurar el funcionamiento permanente de procedimientos de control interno, relacionado con las actividades de su área;	3	3	2	9
Supervisar el trámite oportuno de los documentos que ingresan al Cuerpo de Bomberos de Riobamba	5	3	2	11
Redactar la correspondencia oficial del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y la que disponga el Primer jefe;	5	3	3	14
Elaborar un protocolo encuadernado y sellado con su respectivo índice numérico, de los actos decisorios del Cuerpo de Bomberos de Riobamba de cada año;	5	2	3	11
Diseñar, aplicar y asegurar el funcionamiento permanente de procedimientos de control interno, relacionado con las actividades de su área;	5	3	2	11
Las demás que le asignare el Primer Jefe.	1	2	2	5

Dónde: **F**= Frecuencia de actividad
CO = Consecuencias por omisión de la actividad
CM = Complejidad de la actividad

4. Interfaz del puesto

Actividades esenciales	Interfaz
Dar trámite a toda la documentación oficial del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, tanto interna como externa	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, todas las direcciones de la institución
Administrar el sistema de documentación, trámite y archivo de la correspondencia oficial	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, todas las direcciones de la institución
Redactar la correspondencia oficial del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y la que disponga el Primer jefe;	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, todas las direcciones de la institución
Recibir la correspondencia oficial y ordenar el archivo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, todas las direcciones de la institución, Ciudadanía en general
Asistir a las sesiones del Concejo de Administración y Disciplina, sentar y suscribir las actas, certificar todos los actos del Concejo de Administración y Disciplina;	Consejo de Administración y Disciplina, Jefatura del Cuerpo de Bomberos, todas las direcciones de la institución

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Dar trámite a toda la documentación oficial del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, tanto interna como externa		Desarrollo Humano		
Administrar el sistema de documentación, trámite y archivo de la correspondencia oficial		Archivología		
Redactar la correspondencia oficial del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y la que disponga el Primer jefe;		Computación, Redacción de documentos		
Recibir la correspondencia oficial y ordenar el archivo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba		Archivología, Atención al cliente		
Asistir a las sesiones del Concejo de Administración y Disciplina, sentar y suscribir las actas, certificar todos los actos del Concejo de Administración y Disciplina.		Protocolo de Reuniones, redacción de documentos, computación		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal		Superior		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Licenciado/a en Secretariado Gerencial; 5 años		
Área de Conocimientos formales		Secretariado		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		1 años		
Especificidad de la experiencia		Labores afines		
Contenido de la experiencia		Redacción de documentos, relaciones humanas, atención al cliente		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Organización de la información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.			X
Recopilación de información	Conocer cómo localizar e identificar información esencial.		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.		X	
Expresión Oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.			X
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el		X	

	aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.			
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Desarrollo Humano	X	X
Archivología	X	
Computación, Redacción de documentos	X	
Atención al cliente	X	X
Protocolo de Reuniones	X	X
Instrucción formal		
Licenciado/a en Secretariado Gerencial; 5 años; Secretariado	X	
Contenido de la experiencia		
Redacción de documentos, relaciones	X	

humanas, atención al cliente		
Competencias técnicas específicas		
Organización de la información	X	
Recopilación de información	X	
Expresión escrita	X	X
Expresión Oral	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 8: Perfil del puesto Asesor Jurídico

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	ASESOR JURÍDICO	Unidad:	ASESORÍA JURÍDICA		
Rol del puesto:	AUXILIAR	Código:	CBR-AJ-001		
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A		
2. Misión del puesto					
Planificar, dirigir, controlar y evaluar procesos jurídicos que impliquen la representación legal de la Entidad.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Vigilar el cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, resoluciones, en el ámbito de su competencia;		5	4	4	21
Brindar asesoría jurídica a las unidades de la institución para el cumplimiento de las atribuciones conferidas al Cuerpo de Bomberos de Riobamba;		5	5	5	30
Analizar y dar su Criterio sobre consultas jurídicas y legales relacionadas con convenios, contratos, concesiones y otros en los que el Cuerpo de Bomberos participe;		5	4	5	25
Realizar y mantener actualizado el marco jurídico que sustente las atribuciones del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y promover su difusión		3	3	4	15
Elaborar, proponer y suscribir los convenios y acuerdos de cooperación con Organismos Públicos y Privados que realice la institución		2	2	3	8
Dar el seguimiento a la vigencia de convenios y acuerdos, así como del registro y/o actualización de normas, permisos, concesiones o derechos suscritos con autoridades u organismos privados;		3	3	3	12
Mantener informado al Jefe del Cuerpo de Bomberos sobre la gestión jurídica de la institución		5	4	3	17
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Brindar asesoría jurídica a las unidades de la institución para el cumplimiento de las atribuciones conferidas al Cuerpo de Bomberos de Riobamba;		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Directores Departamentales			
Analizar y dar su Criterio sobre consultas jurídicas y legales relacionadas con convenios, contratos, concesiones y otros en los que el Cuerpo de Bomberos participe;		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Directores Departamentales			
Vigilar el cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, resoluciones, en el ámbito de su competencia		Jefatura del Cuerpo de Bomberos			

Mantener informado al Jefe del Cuerpo de Bomberos sobre la gestión jurídica de la institución	Jefatura del Cuerpo de Bomberos
Realizar y mantener actualizado el marco jurídico que sustente las atribuciones del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y promover su difusión	Jefatura del Cuerpo de Bomberos
5. Conocimientos requeridos	
Actividades esenciales	Conocimientos
Brindar asesoría jurídica a las unidades de la institución para el cumplimiento de las atribuciones conferidas al Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	Constitución Política, Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo, Ley de Contratación Pública, Ley Orgánica de Contraloría General del Estado
Analizar y dar su Criterio sobre consultas jurídicas y legales relacionadas con convenios, contratos, concesiones y otros en los que el Cuerpo de Bomberos participe;	Constitución de la República del Ecuador Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública Ley Orgánica de Contraloría General del Estado Ley Orgánica de Procuraduría General del Estado Ley Orgánica de Servicio Público Código Civil Ley de Seguridad Social Código de Trabajo Ley de Defensa Contra Incendio
Vigilar el cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, resoluciones, en el ámbito de su competencia	Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización
Mantener informado al Jefe del Cuerpo de Bomberos sobre la gestión jurídica de la institución	Ley de Defensa Contra Incendios
Realizar y mantener actualizado el marco jurídico que sustente las atribuciones del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y promover su difusión	Ley de Defensa Contra Incendios, Computación
6. Instrucción formal requerida	
Nivel de instrucción formal:	Superior
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Abogado; 6 años
Área de Conocimientos formales	Derecho, Jurisprudencia
7. Experiencia laboral requerida	
Dimensiones de experiencia	Detalle
Experiencia	2 años
Especificidad de la experiencia	Labores afines
Contenido de la experiencia	Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Convenios

8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación / asesoramiento	Ofrecer guías / sugerencias a los demás para que tomen decisiones.	X		
Pensamiento crítico	Utilizar la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.		X	
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.	X		
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		

Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Constitución Política		X		
Ley Orgánica de Servicio Público		X		
Código de Trabajo		X		
Ley del Sistema Nacional Contratación Pública		X		
Ley Orgánica de Contraloría General del Estado		X		
Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización		X		
Ley Orgánica de Contraloría General del Estado		X	X	
Ley Orgánica de Procuraduría General del Estado		X		
Código Civil		X		
Ley de Seguridad Social		X		
Ley de Defensa Contra Incendio		X	X	
Computación		X		
Instrucción formal				
Superior; Abogado 6 años; Derecho, Jurisprudencia		X		
Contenido de la experiencia				
Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Convenios		X		
Competencias técnicas específicas				
Orientación / asesoramiento		X		
Pensamiento crítico		X		
Expresión oral		X		
Expresión escrita		X		
Competencias conductuales generales				
Aprendizaje continuo		X		
Conocimiento del entorno organizacional		X	X	
Relaciones humanas		X	X	
Actitud al cambio		X	X	
Orientación a los resultados		X	X	
Orientación de servicio		X	X	
Trabajo en equipo		X	X	
Iniciativa		X	X	

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 9: Perfil del puesto Relacionador Público

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	RELACIONADOR PUBLICO	Unidad:	RELACIONES PÚBLICAS	
Rol del puesto:	AUXILIAR	Código:	CBR-RP-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A	
2. Misión del puesto				
Dirige, controla y evalúa los procesos de comunicación social del Cuerpo de Bomberos de Riobamba a nivel local y nacional				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Formular e implementar políticas de comunicación interna y externa para posicionar la imagen Institucional;	4	4	4	20
Planificar, ejecutar y supervisar la difusión de las actividades de comunicación del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	2	2	3	8
Diseñar estrategias que contribuyan a fortalecer la imagen del Cuerpo de Bomberos de Riobamba ante la opinión pública;	4	3	4	16
Mantener un permanente contacto con los medios de comunicación social y con otros alternativos, para lograr el apoyo y divulgación de la labor del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	4	3	3	13
Mantener, realizar y actualizar un sistema de información concerniente a los proyectos en ejecución (difusión de los procesos de licitación, adjudicación, control, supervisión y finalización de proyectos); así como cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y de interés ciudadano;	5	4	3	17
Controlar y aprobar todo tipo de publicidad impresa, campañas, avisos y spots que se realicen por encargo del Primer Jefe;	2	3	3	11
Supervisar el uso adecuado del logotipo e imagen Institucional;	3	2	3	9
Coordinar y disponer la elaboración de boletines de prensa sobre actividades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	4	3	4	16
Mantener debidamente informadas a las autoridades y unidades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, sobre publicaciones que realicen los medios de comunicación social, relacionadas con las actividades de la institución;	5	4	3	17
Aplicar políticas y programas de comunicación organizacional, relaciones públicas y protocolo a nivel interno y externo;	3	3	3	12
Asesorar a las autoridades y unidades, en aspectos de comunicación social;	5	3	3	14
Administrar las actividades de edición, difusión y distribución de las publicaciones especializadas, regulares o extraordinarias que realice el Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	2	3	3	11

Coordinar con las Direcciones y las unidades técnicas la actualización de información a publicarse en la página web del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y en la del Sistema Nacional de Compras Públicas;		4	3	3	13
Elaborar videos, spots y documentales con el material obtenido en las coberturas de campo;		3	3	5	18
Coordinar y asignar las actividades de fotografía, camarógrafa, publicidad, edición de textos y videos, diseño y trabajo periodístico;		3	2	4	11
Coordinar con las Direcciones y las unidades técnicas la participación Interinstitucional en los eventos relacionados con el Cuerpo de Bomberos de Riobamba;		2	3	3	11
Organizar y dirigir en coordinación con la Secretaria General, los actos oficiales y protocolarios del Cuerpo de Bomberos de Riobamba		2	2	3	8
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Formular e implementar políticas de comunicación interna y externa para posicionar la imagen Institucional		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Prevención			
Elaborar videos, spots y documentales con el material obtenido en las coberturas de campo		Toda la institución, ciudadanía en General			
Mantener, realizar y actualizar un sistema de información concerniente a los proyectos en ejecución (difusión de los procesos de licitación, adjudicación, control, supervisión y finalización de proyectos); así como cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y de interés ciudadano		Directores Departamentales			
Mantener debidamente informadas a las autoridades y unidades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, sobre publicaciones que realicen los medios de comunicación social, relacionadas con las actividades de la institución		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Directores Departamentales			
Diseñar estrategias que contribuyan a fortalecer la imagen del Cuerpo de Bomberos de Riobamba ante la opinión pública		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Prevención			
5. Conocimientos requeridos					
Actividades esenciales		Conocimientos			
Formular e implementar políticas de comunicación interna y externa para posicionar la imagen Institucional		Redacción de géneros periodísticos, Ley de Comunicación			
Elaborar videos, spots y documentales con el material obtenido en las coberturas de campo		Computación, Edición de Imagen, audio y Video, manejo de equipos de trabajo			

Mantener, realizar y actualizar un sistema de información concerniente a los proyectos en ejecución (difusión de los procesos de licitación, adjudicación, control, supervisión y finalización de proyectos); así como cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y de interés ciudadano	Redacción de géneros periodísticos, Ley de Comunicación			
Mantener debidamente informadas a las autoridades y unidades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, sobre publicaciones que realicen los medios de comunicación social, relacionadas con las actividades de la institución	Trato con medios de comunicación, Ley de Comunicación			
Diseñar estrategias que contribuyan a fortalecer la imagen del Cuerpo de Bomberos de Riobamba ante la opinión pública	Ley de comunicación, Redacción de Géneros Periodísticos			
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal	Superior			
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Licenciado/a en Periodismo o Comunicación Social; 5 años			
Área de Conocimientos formales	Periodismo o Comunicación Social			
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia	Detalle			
Experiencia	1 años			
Especificidad de la experiencia	Labores afines			
Contenido de la experiencia	Géneros Periodísticos, Edición de imagen, audio y video			
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.			X
Recopilación de información	Conocer cómo localizar e identificar información esencial.	X		
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.	X		
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.	X		

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.	X		
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Redacción de géneros periodísticos		X	X	
Ley de Comunicación		X	X	
Computación, Edición de Imagen, audio y Video, manejo de equipos de trabajo		X		

Trato con medios de comunicación	X	
Instrucción formal		
Superior; Licenciado/a en Periodismo o Comunicación Social; 5 años; Periodismo o Comunicación social.	X	
Contenido de la experiencia		
Géneros Periodísticos, Edición de imagen, audio y video	X	
Competencias técnicas específicas		
Generación de ideas	X	
Recopilación de información	X	
Expresión oral	X	
Expresión escrita	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 10: Perfil del puesto Administrador/a de Tecnologías de la Información

1. Datos de identificación						
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA					
Puesto:	ADMINISTRADOR(A) DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Unidad:	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Rol del puesto:	AUXILIAR	Código:	CBR-ATI-001			
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A			
2. Misión del puesto						
Administrar las operaciones de cómputo, redes locales y departamentales de la institución.						
3. Actividades del puesto						
Actividades del puesto			F	CO	CM	Total
Administrar las operaciones de cómputo, redes locales y departamentales de la institución;			5	4	4	21
Desarrollar e Implementar Planes de Sistemas de Información y Tecnologías Informáticas, considerando capacitación y formación de usuarios;			2	3	3	11
Desarrollar manuales de procedimientos, metodologías y estándares informáticos para buenas prácticas de servicios;			1	3	3	10
Proveer de servicios informáticos a las unidades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;			5	4	4	21
Desarrollar y mantener Software de base a medida y utilitarios para hacer eficiente el trabajo de las diferentes unidades de la institución y redes locales;			1	3	5	16
Realizar estudios Periódicos para provisión de equipos, programas y servicios computacionales, según las necesidades de todas las unidades departamentales;			1	3	3	10
Instalar, operar, controlar y mantener el hardware, software y redes de computo;			5	5	5	30
Mantener conjuntamente con el guarda almacén el inventario físico actualizado de las configuraciones computacionales y de comunicación;			2	4	3	14
Analizar el rendimiento óptimo de recursos consumibles de información (tintas, tóneres, cintas, etc.)			2	4	3	14
Apoyar a la mejora continua de procesos para fortalecer la institución.			2	3	2	8
Administración de la página web institucional			4	3	4	16
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad					
4. Interfaz del puesto						
Actividades esenciales			Interfaz			
Instalar, operar, controlar y mantener el hardware, software y redes de computo			Toda las Direcciones de la institución			

Administrar las operaciones de cómputo, redes locales y departamentales de la institución	Toda las Direcciones de la institución			
Proveer de servicios informáticos a las unidades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	Toda las Direcciones de la institución			
Desarrollar y mantener Software de base a medida y utilitarios para hacer eficiente el trabajo de las diferentes unidades de la institución y redes locales	Toda las Direcciones de la institución			
Administración de la página web institucional	Relaciones Públicas			
5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales	Conocimientos			
Instalar, operar, controlar y mantener el hardware, software y redes de computo	Mantenimiento y ensamblaje de computadoras			
Administrar las operaciones de cómputo, redes locales y departamentales de la institución	Instalación y reparación de redes Informáticas			
Proveer de servicios informáticos a las unidades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	Mantenimiento y ensamblaje de computadoras			
Desarrollar y mantener Software de base a medida y utilitarios para hacer eficiente el trabajo de las diferentes unidades de la institución y redes locales	Mantenimiento y ensamblaje de computadoras, Programación			
Administración de la página web institucional	Creación de Páginas web, Programación			
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:	Superior			
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Ingeniero en sistemas; 6 años			
Área de Conocimientos formales	Sistemas informáticos.			
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia	Detalle			
Experiencia	1 año			
Especificidad de la experiencia	Labores afines			
Contenido de la experiencia	Computación Básica, Mantenimiento y Ensamblaje de Computadoras, Redes, Programación			
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Diseño de tecnología	Generar o adaptar equipos y tecnología para atender las necesidades del cliente interno y externo.		X	
Análisis de operaciones	Analizar demandas y requerimientos de producto o servicio para crear un diseño.		X	

Reparación	Inspeccionar las fuentes que ocasionan daños en maquinaria, equipos y otros para repararlos	X		
Instalación	Instalar equipos, maquinaria, cableado o programas que cumplan con las especificaciones requeridas.	X		
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.			X
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		

10. Requerimientos de selección y capacitación		
Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Mantenimiento y ensamblaje de computadoras	X	
Instalación y reparación de redes Informáticas	X	
Mantenimiento y ensamblaje de computadoras	X	
Programación	X	
Creación de Páginas web	X	
Instrucción formal		
Superior; Ingeniero en Sistemas; 6 años; Sistemas Informáticos	X	
Contenido de la experiencia		
Computación Básica, Mantenimiento y Ensamblaje de Computadoras, Redes, Programación	X	
Competencias técnicas específicas		
Diseño de tecnología	X	X
Análisis de operaciones	X	
Reparación	X	X
Instalación	X	X
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 11: Perfil del puesto Director/a de Talento Humano

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	DIRECTOR (A) DE TALENTO HUMANO	Unidad:	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	
Rol del puesto:	ADMINISTRATIVO	Código:	CBR-TH-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	
2. Misión del puesto				
Controlar al personal del CBR por medio del seguimiento continuo de sus actividades enmarcado en la eficiencia y productividad, así como el orden y la disciplina dentro de la institución.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Cumplir y hacer cumplir la LOSEP, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;	5	5	4	25
Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;	2	4	3	14
Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;	1	4	4	17
Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;	0	4	3	12
Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;	3	3	4	15
Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a la LOSEP, Ley de Defensa Contra Incendios, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;	4	4	4	20
Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales;	5	4	4	21
Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;	1	3	4	13
Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal,	0	3	4	12

capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;					
Realizar la evaluación del desempeño, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;		1	4	4	17
Asesorar y prevenir sobre la correcta aplicación de la LOSEP, su Reglamento General y las normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a las servidoras y servidores públicos de la institución;		5	4	3	17
Cumplir las funciones que la LOSEP dispone y aquellas que le fueren delegadas por el Ministerio de Relaciones Laborales;		5	4	3	17
Informar a las autoridades de la institución, y/o tomar acciones pertinentes en los casos de incumplimiento de la Ley de Defensa Contra Incendios, del Código de Trabajo, la LOSEP, su reglamento y normas conexas.		4	5	4	24
Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;		1	2	2	5
Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;		1	2	3	7
Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra del personal de la institución, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;		0	3	2	6
Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público; y,		1	2	3	7
Las demás establecidas en la ley, su reglamento y el ordenamiento jurídico vigente.		5	1	3	8
Elaborar el reporte consolidado de las aportaciones al IEES		2	5	4	22
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Cumplir y hacer cumplir la LOSEP, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia		Toda la Institución			
Informar a las autoridades de la institución, y/o tomar acciones pertinentes en los casos de incumplimiento de		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Asesoría Jurídica,			

la Ley de Defensa Contra Incendios, del Código de Trabajo, la LOSEP, su reglamento y normas conexas.	Ministerio de Relaciones Laborales
Elaborar el reporte consolidado de las aportaciones al IEES	Contabilidad
Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales	Unidad de Tecnologías de la Información
Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a la LOSEP, Ley de Defensa Contra Incendios, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Asesoría Jurídica
5. Conocimientos requeridos	
Actividades esenciales	Conocimientos
Cumplir y hacer cumplir el Código de Trabajo y la LOSEP, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia	Código de Trabajo, Ley Orgánica de Servicio Público,
Informar a las autoridades de la institución, y/o tomar acciones pertinentes en los casos de incumplimiento de la Ley de Defensa Contra Incendios, del Código de Trabajo, la LOSEP, su reglamento y normas conexas.	Ley de Defensa Contra Incendios, Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo.
Elaborar el reporte consolidado de las aportaciones al IEES	Ley de Seguridad Social, Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo , Computación
Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales	Información del personal, Computación
Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a la LOSEP, Ley de Defensa Contra Incendios, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales	Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo, Desarrollo Humano, Ley de Defensa Contra Incendios.
6. Instrucción formal requerida	
Nivel de instrucción formal:	Superior
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Ingeniero de Empresas o Administración de Empresas; 6 años
Área de Conocimientos formales	Administración de Talento Humano

7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		2 años		
Especificidad de la experiencia		Labores afines		
Contenido de la experiencia		Administración de Talento Humano, Psicología Organizacional		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía	X		
Monitoreo y control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.		X	
Generación de ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan	X		
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	X		
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.	X		
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		

Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Código de Trabajo	X	X
Ley Orgánica de Servicio Público	X	X
Ley de Defensa Contra Incendios		X
Ley de Seguridad Social	X	X
Información del personal	X	X
Computación	X	
Desarrollo Humano,	X	
Instrucción formal		
Superior; Ingeniero de Empresas o Administración de Empresas; 6 años; Administración de Talento Humano.	X	
Competencias técnicas específicas		
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	X	
Monitoreo y control	X	X
Generación de ideas	X	
Expresión escrita	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 12: Perfil del puesto Auxiliar de Talento Humano

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	Unidad:	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
Rol del puesto:	ADMINISTRATIVO	Código:	CBR-TH-002		
Depende de:	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	Supervisa a:	N/A		
2. Misión del puesto					
Apoyar en el desarrollo de las actividades relacionadas con la dirección de talento humano.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Rinde cuentas a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.		5	4	3	17
Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.		4	2	2	8
Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.		1	3	3	10
Enviar documentación a empleados y a las diferentes bases.		4	2	1	6
Redactar memorándums, certificados, circulares y otros documentos competentes al departamento.		5	4	3	17
Mantener actualizadas las carpetas con información de todo el personal.		5	4	3	17
Archivar la documentación recibida y enviada por la Dirección de Talento Humano		5	4	1	9
Ingresar información al sistema informático integrado de Talento Humano.		5	5	2	15
Realizar reportes del reloj biométrico.		1	5	2	11
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Mantener actualizadas las carpetas con información de todo el personal.		Todo el personal administrativo y operativo			
Rinde cuentas a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.		Director de Talento Humano			
Redactar memorándums, certificados, circulares y otros documentos competentes al departamento.		Director de Talento Humano			
Ingresar información al sistema informático integrado de Talento Humano		Director de Talento Humano			
Reporte reloj biométrico		Director de Talento Humano			

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Mantener actualizadas las carpetas con información de todo el personal.		Manejo de archivo		
Rinde cuentas a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.		Habilidades de comunicación,		
Redactar memorándums, certificados, circulares y otros documentos competentes al departamento.		Elaboración de documentos, ortografía, redacción		
Ingresar información al sistema informático integrado de Talento Humano		Computación, mecanografía, ortografía		
Reporte reloj biométrico		Elaboración de documentos, manejo de reloj biométrico		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Superior		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos:		Licenciado en Administración de Empresas; 5 años		
Área de Conocimientos formales:		Administración de personal		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		N/A		
Especificidad de la experiencia		N/A		
Contenido de la experiencia		N/A		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Organización de la información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.			X
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.		X	
Recopilación de la información	Conocer cómo localizar e identificar información esencial		X	
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	

Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Manejo de archivo	X	
Habilidades de comunicación,	X	
Elaboración de documentos, ortografía, redacción	X	
Computación, mecanografía, ortografía	X	
manejo de reloj biométrico	X	X
Instrucción formal		
Superior; Licenciado en Administración de Empresas; 5 años; Administración de Personal.	X	
Competencias técnicas específicas		
Organización de la información	X	
Expresión oral	X	

Expresión escrita	X	
Recopilación de la información	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 13: Perfil del puesto Director/a de Seguridad y Salud Ocupacional

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	DIRECTOR(A) DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Unidad:	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Rol del puesto:	ADMINISTRATIVO	Código:	CBR-SG-001		
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A		
2. Misión del puesto					
Prevenir, capacitar y velar por la seguridad integral del personal que conforma el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Elaborar un Plan de Seguridad y de Salud Ocupacional Institucional		1	3	3	10
Diseñar y apoyar la elaboración de procedimientos de Seguridad		4	4	3	16
Capacitar al personal en los temas de seguridad y salud ocupacional		4	5	4	24
Identificar, evaluar y analizar riesgos laborales existentes en la institución		5	5	4	25
Supervisar actividades a fin de verificar las condiciones seguras de trabajo		5	5	4	25
Plantear ante las autoridades de la institución, alternativas para mejorar falencias que perjudican al bienestar y seguridad del personal		2	4	3	14
Investigar accidentes de trabajo, determina sus causas y recomienda medidas correctivas		1	4	4	17
Llevar y analizar estadísticas de accidentes laborales		2	3	3	11
Elaborar normas y procedimientos relacionados con la adquisición y dotación de equipos de protección personal		1	4	3	13
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Identificar, evaluar y analizar riesgos laborales existentes en la institución		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Talento Humano, Comandante de Compañía			
Supervisar actividades a fin de verificar las condiciones seguras de trabajo		Toda el personal de la institución			
Capacitar al personal en los temas de seguridad y salud ocupacional		Toda el personal de la institución			

Investigar accidentes de trabajo, determina sus causas y recomienda medidas correctivas	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Talento Humano, Comandante de Compañía, Oficial de Guardia			
Diseñar y apoyar la elaboración de procedimientos de Seguridad	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Talento Humano, Comandante de Compañía			
5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales	Conocimientos			
Identificar, evaluar y analizar riesgos laborales existentes en la institución	Normas de salud y seguridad ocupacional, computación			
Supervisar actividades a fin de verificar las condiciones seguras de trabajo	Desarrollo Humano, normas de salud y seguridad ocupacional			
Capacitar al personal en los temas de seguridad y salud ocupacional	Desarrollo Humano, normas de salud y seguridad ocupacional, prevención de riesgos de trabajo			
Investigar accidentes de trabajo, determina sus causas y recomienda medidas correctivas	Normas de salud y seguridad ocupacional, prevención de riesgos de trabajo, Código de trabajo.			
Diseñar y apoyar la elaboración de procedimientos de Seguridad	Estadística, Normas de salud y seguridad ocupacional			
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:	Superior			
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Ingeniero Industrial; 6 años			
Área de Conocimientos formales	Seguridad y Salud Industrial o Gestión de Riesgos Laborales.			
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia	Detalle			
Experiencia	2 años			
Especificidad de la experiencia	Labores afines			
Contenido de la experiencia	Salud y Seguridad Ocupacional			
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Instrucción	Enseñar a otros cómo realizar alguna actividad	X		
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema	X		
Generación de Ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	X		
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan	X		

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	X		
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Normas de salud y seguridad ocupacional		X	X	
Computación		X		
Desarrollo Humano		X	X	
Prevención de riesgos de trabajo		X	X	
Código de trabajo.		X	X	
Estadística		X		

Instrucción formal		
Superior; Ingeniero Industrial; 6 años; Seguridad y Salud Industrial o Gestión de Riesgos Laborales.	X	
Contenido de la experiencia		
Salud y Seguridad Ocupacional	X	
Competencias técnicas específicas		
Instrucción	X	
Identificación de problemas	X	X
Generación de Ideas	X	
Expresión escrita	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 14: Perfil del puesto Asistente de Limpieza

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	ASISTENTE DE LIMPIEZA	Unidad:	SERVICIOS GENERALES		
Rol del puesto:	ADMINISTRATIVO	Código:	CBR-SG-002		
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A		
2. Misión del puesto					
Efectuar el aseo en las instalaciones, equipo y mobiliario del centro, cuantas veces sea necesario, a fin de mantener un adecuado nivel de higiene dentro del mismo.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Asear las instalaciones, equipo y mobiliario, manteniéndolos en óptimas condiciones.		5	4	5	25
Atender las indicaciones de la jefatura y del área administrativa en relación al aseo o alguna otra observación a efecto de mantener el correcto aseo de la institución.		4	4	4	20
Informar a la jefatura de cualquier irregularidad que se presente durante el desarrollo de sus actividades y, si es el caso, solicitar la reparación de cualquier desperfecto ocurrido al equipo o mobiliario.		2	3	3	11
Solicitar oportunamente al Guarda almacén los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.		3	4	3	15
Aprovechar al máximo los artículos y el material de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.		5	3	3	14
Mantener las paredes, vidrios, archivadores, puertas debidamente aseados.		5	3	4	17
Aplicar soluciones desinfectantes, detergentes con el fin de mantener los pisos en óptimas condiciones.		5	3	5	20
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Asear las instalaciones, equipo y mobiliario, manteniéndolos en óptimas condiciones.		Todo el personal de la institución.			
Atender las indicaciones de la jefatura y del área administrativa en relación al aseo o alguna otra observación a efecto de mantener el correcto aseo de la institución.		Jefatura del Cuerpo de Bomberos; Directores departamentales; Comandante de compañía			

Solicitar oportunamente al Guarda almacén los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades	Guarda Almacén			
Mantener las paredes, vidrios, archivadores, puertas debidamente aseados.	Todo el personal de la institución.			
Aplicar soluciones desinfectantes, detergentes con el fin de mantener los pisos en óptimas condiciones.	Todo el personal de la institución.			
5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Asear las instalaciones, equipo y mobiliario, manteniéndolos en óptimas condiciones.		Normas de limpieza general.		
Atender las indicaciones de la jefatura y del área administrativa en relación al aseo o alguna otra observación a efecto de mantener el correcto aseo de la institución.		Relaciones interpersonales		
Solicitar oportunamente al Guarda almacén los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades		Relaciones interpersonales		
Mantener las paredes, vidrios, archivadores, puertas debidamente aseados.		Normas de limpieza general.		
Aplicar soluciones desinfectantes, detergentes con el fin de mantener los pisos en óptimas condiciones.		Normas de limpieza general. Normas de sanitación.		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal		Básica		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Ciclo básico; 10 años		
Área de Conocimientos formales		General básica		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		N/A		
Especificidad de la experiencia		N/A		
Contenido de la experiencia		N/A		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Pensamiento crítico	Utilizar la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.			X
Mantenimiento de equipos	Ejecutar rutinas de mantenimiento y determinar cuándo y que tipo de mantenimiento es requerido.			X
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.			X
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensiva.			X

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.			X
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.			X
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.			X
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.			X
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Normas de limpieza general.		X	X	
Relaciones interpersonales		X		
Normas de sanitación.		X	X	
Instrucción formal				

Básica; Ciclo básico; 10 años	X	
Competencias técnicas específicas		
Pensamiento crítico	X	
Mantenimiento de equipos	X	X
Comprensión oral	X	
Expresión oral	X	X
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 15: Perfil del puesto Contador/a

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	CONTADOR(A)	Unidad:	CONTABILIDAD	
Rol del puesto:	FINANCIERO	Código:	CBR-CON-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A	
2. Misión del puesto				
Realizar los diferentes procesos contables por medio de los cuales se pueden establecer indicadores financieros que servirán para declarar frente a SRI, IESS, etc.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Participar en la elaboración del plan operativo anual de la unidad; Informes periódicos sobre el avance del plan operativo anual.	3	3	3	12
Participar en la formulación de la política financiera; Aplicar conforme a su naturaleza jurídica, características operativas y requerimientos de información, la metodología contable y la periodicidad, estructura y características de los estados contables financieros a producir por la Institución, de acuerdo a las normas de contabilidad gubernamental que dicte la Subsecretaria de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Finanzas.	4	4	3	16
Dirigir, coordinar y controlar las labores de registro, validación y aprobación en el sistema de información contable de la ejecución presupuestaria de gastos e ingresos;	5	4	4	21
Dirigir, coordinar y controlar las labores de registro, validación y aprobación en el sistema de información contable de las operaciones de origen extra-presupuestario.	1	3	3	10
Administrar el Sistema Integrado de Administración Financiera, que permita conocer en tiempo real la gestión presupuestaria, contable y de caja, así como los resultados operativo, económico y financiero del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	2	3	3	11
Determinar fuentes de ingreso.	4	3	3	13
Mantener actualizado el registro integrado de los bienes de larga duración del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	1	3	3	10
Mantener el archivo de documentación financiera del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	5	4	3	17
Mantener actualizado el registro integrado de las existencias de bienes de uso y consumo del Cuerpo de Bomberos.	1	3	3	10
Presentar de los Estados Financieros del Cuerpo de Bomberos de Riobamba; Programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades contables.	4	4	4	20
Asesorar a los diversos niveles sobre aspectos contables;	4	4	3	16
Presentar un informe de disponibilidad de efectivo, cuando la máxima autoridad lo solicita.	2	3	3	11
Interpretar y contabilizar las diversas transacciones, utilizando los registros contemplados en el Manual de Contabilidad	5	3	3	14

Gubernamental; Efectuar los registros contables y ejecutar el control previo al registro de la obligación del pago, a fin de determinar la propiedad, legalidad, veracidad, y conformidad de las operaciones y de la documentación de soporte.				
Elaborar los estados financieros, sus anexos y notas aclaratorias, y someterlos a conocimiento y aprobación del Primer Jefe para su envío a los organismos que por ley corresponda, dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes.	1	4	3	13
Elaborar los análisis financieros que permitan oportunamente determinar las variaciones significativas de los planes financieros y sus causas; así como realizar los análisis requeridos por los niveles superiores.	2	4	3	14
Formular proyectos de procedimientos, instructivos y otras normas específicas relacionadas con el desenvolvimiento de las actividades contables, especialmente a base de procesos automatizados y someterlos a conocimiento de los niveles jerárquicos superiores.	1	3	3	10
Llevar el registro del movimiento de las cuentas bancarias	2	3	2	8
Conciliar mensualmente los estados contables de los mayores generales con los mayores auxiliares.	5	4	4	21
Preparar y emitir los cheques y comprobantes para el pago de las obligaciones legalmente contraídas y las que correspondan a fondos ajenos.	5	3	3	14
Mantener actualizados los activos de la documentación sustentadora y de los registros patrimoniales y presupuestarios.	1	3	3	10
Actualizar y mantener las debidas seguridades de los archivos automatizados que contengan información financiera-contable.	3	4	3	15
Conciliar periódicamente los registros que sobre los suministros, materiales y repuestos, mantiene el subsistema de administración y control de inventarios.	1	3	3	10
Manejo de nómina en el Sistema SPRYN del Ministerio de Finanzas.	5	4	3	17
Dónde:	F = Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad			

4. Interfaz del puesto	
Actividades esenciales	Interfaz
Dirigir, coordinar y controlar las labores de registro, validación y aprobación en el sistema de información contable de la ejecución presupuestaria de gastos e ingresos	Tesorería, Presupuesto, Compras Públicas
Conciliar mensualmente los estados contables de los mayores generales con los mayores auxiliares	Tesorería , Presupuesto
Presentar de los Estados Financieros del Cuerpo de Bomberos de Riobamba; Programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades contables	Tesorería , Presupuesto
Mantener el archivo de documentación financiera del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	Tesorería , Presupuesto, Recaudación
Manejo de nómina en el Sistema SPRYN del Ministerio de Finanzas	Tesorería , Presupuesto, Talento Humano

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Dirigir, coordinar y controlar las labores de registro, validación y aprobación en el sistema de información contable de la ejecución presupuestaria de gastos e ingresos		Contabilidad, Estadística, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control , Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas		
Conciliar mensualmente los estados contables de los mayores generales con los mayores auxiliares		Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Ecuatorianas de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera		
Presentar de los Estados Financieros del Cuerpo de Bomberos de Riobamba; Programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades contables		Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Ecuatorianas de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera		
Mantener el archivo de documentación financiera del Cuerpo de Bomberos de Riobamba		Contabilidad, Archivología		
Manejo de nómina en el Sistema SPRYN del Ministerio de Finanzas		Computación, Contabilidad, Talento Humano, Tributación, tributación, Ley de Seguridad Social		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Superior		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Ingeniero en contabilidad y auditoría CPA; 6 años		
Área de Conocimientos formales		Contabilidad general		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		2 años		
Especificidad de la experiencia		Labores afines		
Contenido de la experiencia		Contabilidad, Tributación, matemáticas, estadística		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.	X		
Monitoreo y control	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	X		
Habilidad Analítica	Es la capacidad de reconocer la información significativa, buscar y	X		

	coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.			
Destreza matemática	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas.		X	
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		

10. Requerimientos de selección y capacitación		
Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Contabilidad	X	X
Estadística	X	X
Ley Orgánica de Administración Financiera y Control	X	X
Código Orgánico de Planificación	X	X
Finanzas Publicas	X	X
Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	X	X
Normas Internacionales de Contabilidad	X	X
Normas Ecuatorianas de Contabilidad	X	X
Normas Internacionales de Información Financiera	X	X
Archivología	X	
Computación, Talento Humano, Tributación, Ley de Seguridad Social	X	
Instrucción formal		
Superior; Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA; 6 años; Contabilidad General.	X	
Contenido de la experiencia		
Contabilidad, tributación, matemáticas, estadística	X	
Competencias técnicas específicas		
Identificación de problemas	X	
Monitoreo y control	X	X
Habilidad Analítica	X	
Destreza matemática	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 16: Perfil del puesto Director/a de Presupuesto

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	DIRECTOR(A) DE PRESUPUESTO	Unidad:	PRESUPUESTO	
Rol del puesto:	FINANCIERO	Código:	CBR-PRES-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A	
2. Misión del puesto				
Proyectar los ingresos y egresos para las diferentes actividades realizadas por la institución.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Elaborar del plan operativo anual de la unidad.	3	5	4	23
Realizar informes periódicos sobre el avance del plan operativo anual.	4	4	3	16
Participar en la formulación de la política financiera, que elabore el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	3	3	3	12
Cumplir y velar por el cumplimiento de las políticas y normas dictadas por el Organismo Ejecutivo para la formulación, programación de la ejecución y evaluación del presupuesto del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	5	4	3	17
Elaborar y proponer a las Autoridades Superiores la política presupuestaria específica del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, de acuerdo con los lineamientos de política presupuestaria dictados por el Organismo Ejecutivo.	4	4	4	20
Dictar las normas técnicas complementarias a las establecidas por el Organismo Ejecutivo para la formulación, programación de la ejecución, modificaciones y evaluación del presupuesto del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	4	4	4	20
Coordinar la formulación del proyecto de presupuesto del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	4	4	4	20
Presentar a consideración de la Autoridad Superior para la aprobación, según lo determine la reglamentación interna, las solicitudes de modificaciones presupuestarias presentadas por las unidades ejecutoras de los respectivos programas.	4	3	5	19
Supervisar, controlar y apoyar la gestión presupuestaria de las unidades ejecutoras del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	5	4	3	17
Coordinar las labores de evaluación y la ejecución del presupuesto, aplicando las normas y criterios establecidos en la Ley Orgánica del Presupuesto.	5	4	4	21
Formular la liquidación presupuestaria, y comparar la misma con la proforma original aprobada.	4	4	3	16
Asignar el flujo de ingreso a caja de acuerdo a lo establecido en el presupuesto aprobado.	4	4	4	20
Elaborar el anteproyecto de presupuesto anual y someter a la aprobación del mismo.	4	4	5	24
Elaborar y mantener estadísticas sobre la gestión financiera del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.	2	4	4	18

Elaborar la proyección estadística de los programas a ejecutarse dentro del ejercicio económico correspondiente.		2	3	4	14
Recopilar toda la información relativa a los ingresos y egresos generados por la institución.		5	4	4	21
Atender los requerimientos de la disponibilidad presupuestaria solicitada por las diferentes direcciones del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.		5	4	4	21
Requerir a las diferentes unidades administrativas los planes de acción y proyectos que generen egresos a fin de incluirlos en la plataforma presupuestaria.		4	3	3	13
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Elaborar el anteproyecto de presupuesto anual y someter a la aprobación.		Consejo de Administración y Disciplina, Jefatura del Cuerpo de Bomberos, y todas las direcciones de la institución			
Elaborar del plan operativo anual de la unidad		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, y todas las direcciones de la institución			
Coordinar las labores de evaluación y la ejecución del presupuesto, aplicando las normas y criterios establecidos en la Ley Orgánica del Presupuesto		Todas las direcciones de la institución			
Recopilar toda la información relativa a los ingresos y egresos generados por la institución.		Contabilidad, Tesorería			
Atender los requerimientos de la disponibilidad presupuestaria solicitada por las diferentes direcciones del Cuerpo de Bomberos de Riobamba		Todas las direcciones de la institución			
5. Conocimientos requeridos					
Actividades esenciales		Conocimientos			
Elaborar el anteproyecto de presupuesto anual y someter a la aprobación del mismo.		Finanzas, Presupuestación, Computación, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas.			
Elaborar del plan operativo anual de la unidad		Finanzas, Presupuestación, Computación, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas.			
Coordinar las labores de evaluación y la ejecución del presupuesto, aplicando las normas y criterios establecidos en la Ley Orgánica del Presupuesto		Contabilidad de Costos, Proyecciones			
Recopilar toda la información relativa a los ingresos y egresos generados por la institución.		Contabilidad, Computación			
Atender los requerimientos de la		Contabilidad, Desarrollo Humano			

disponibilidad presupuestaria solicitada por las diferentes direcciones del Cuerpo de Bomberos de Riobamba				
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Superior		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Ingeniero en Finanzas; 6 años		
Área de Conocimientos formales		Finanzas, Presupuestación		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		2 años		
Especificidad de la experiencia		Labores afines		
Contenido de la experiencia		Contabilidad, finanzas, matemáticas, estadística		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus planes o proyectos, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	X		
Monitoreo y control	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	X		
Manejo de recursos financieros	Determinar cómo debe gastarse el dinero para realizar el trabajo y contabilizar los gastos.	X		
Destreza matemática	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas.	X		
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los		X	

	nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Finanzas	X	X
Presupuestación	X	X
Ley orgánica de administración Financiera Y Control	X	X
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas	X	X
Computación	X	
Contabilidad de Costos, Proyecciones	X	
Contabilidad, Computación	X	
Desarrollo Humano	X	
Instrucción formal		
Superior; Ingeniero en Finanzas; 6 años; Finanzas Presupuestción	X	
Contenido de la experiencia		
Contabilidad, finanzas, matemáticas,	X	

estadística		
Competencias técnicas específicas		
Planificación y gestión	X	
Monitoreo y control	X	X
Manejo de recursos financieros	X	X
Destreza matemática	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 17: Perfil del puesto Tesorero/a

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	TESORERO(A)	Unidad:	TESORERÍA	
Rol del puesto:	FINANCIERO	Código:	CBR-TES-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	RECAUDACIÓN	
2. Misión del puesto				
Mantener el manejo y control financiero de los recursos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba en concordancia con lo dispuesto en la Ley de Administración financiera del Sector público, logrando satisfacer requerimientos y necesidades de la institución durante cada ejercicio fiscal.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Participar en la elaboración del plan operativo anual de la unidad;	1	4	3	13
Elaborar informes periódicos sobre el avance del plan operativo anual;	4	4	3	16
Planificar y dirigir los procesos de recaudación de fondos que le corresponden al Cuerpo de Bomberos de Riobamba, así como aquellos que pertenecen a terceros de conformidad con la Ley;	5	4	4	21
Custodiar los valores, especies valoradas, títulos de crédito y demás documentos que amparan los ingresos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	5	4	5	25
Establecer procedimientos técnicos, administrativos y legales para mejorar la recaudación y minimizar la cartera vencida;	5	3	4	17
Mantener contacto permanente con los demás procesos y subprocesos, especialmente con la de Contabilidad y de Rentas, a efecto de enviar oportuna y sistemáticamente la documentación correspondiente;	5	3	3	14
Ejercer la jurisdicción coactiva en coordinación con la Asesoría Jurídica, para la recaudación de los tributos;	5	3	3	14
Establecer sistemas de seguridad física para proteger los recursos y demás documentación bajo su custodia;	2	4	3	14
Recaudar los fondos que le corresponden al Cuerpo de Bomberos así como aquellos que pertenecen a terceros, y recibir el pago de cualquier crédito, sea éste total o parcial, tributarios o de cualquier otro origen conforme a la ley;	5	4	3	17
Presentar el parte diario de recaudación al Departamento de Contabilidad, adjuntando los respectivos documentos de respaldo y las notas de depósito para su registro;	5	5	4	25
Custodiar los valores recaudados pendientes de depósito y de otros conceptos tales como: especies valoradas, títulos	5	4	4	21

de crédito y demás documentos que amparan los ingresos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, verificando su contenido, cómputo y legalidad;				
Efectuar los pagos de conformidad con las órdenes que recibiere de la autoridad competente;	5	5	5	30
Ejecutar las garantías por incumplimiento de contratos;	2	3	3	11
Devolver las garantías una vez cumplidas las condiciones contractuales;	1	2	3	7
Participar en la baja de títulos de crédito, especies valoradas y otros valores que se encuentren bajo su custodia, de conformidad a las disposiciones legales y efectuar las entrega-recepciones respectivas;	1	2	3	7
Ejecutar y vigilar las inversiones autorizadas por el Concejo de Administración y Disciplina;	5	5	4	25
Analizar las cuentas pendientes por cobrar y coordinar la ejecución de las mismas a través de la jurisdicción coactiva para la recaudación de los tributos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	5	4	4	21
Ejercer de conformidad con la Ley las funciones y actividades inherentes a los agentes de retención;	5	3	3	14
Administrar el Flujo de Caja del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	5	4	4	21

Dónde: F= Frecuencia de actividad
CO = Consecuencias por omisión de la actividad
CM = Complejidad de la actividad

4. Interfaz del puesto

Actividades esenciales	Interfaz
Efectuar los pagos de conformidad con las órdenes que recibiere de la autoridad competente	Proveedores, Consejo de Administración y Disciplina, Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Presupuesto, Dirección de Compras Públicas,
Custodiar los valores, especies valoradas, títulos de crédito y demás documentos que amparan los ingresos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba	Recaudación, Contabilidad
Presentar el parte diario de recaudación al Departamento de Contabilidad, adjuntando los respectivos documentos de respaldo y las notas de depósito para su registro	Recaudación
Ejecutar y vigilar las inversiones autorizadas por el Concejo de Administración y Disciplina	Consejo de Administración y Disciplina, Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Presupuesto, Dirección de Compras Públicas
Planificar y dirigir los procesos de recaudación de fondos que le corresponden al Cuerpo de Bomberos de Riobamba, así como aquellos que pertenecen a terceros de conformidad con la Ley	Consejo de Administración y Disciplina, Dirección de Presupuesto

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Efectuar los pagos de conformidad con las órdenes que recibiere de la autoridad competente		Contabilidad, Desarrollo Humano		
Custodiar los valores, especies valoradas, títulos de crédito y demás documentos que amparan los ingresos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.		Contabilidad		
Presentar el parte diario de recaudación al Departamento de Contabilidad, adjuntando los respectivos documentos de respaldo y las notas de depósito para su registro.		Computación, Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera		
Ejecutar y vigilar las inversiones autorizadas por el Concejo de Administración y Disciplina.		Contabilidad, Finanzas		
Planificar y dirigir los procesos de recaudación de fondos que le corresponden al Cuerpo de Bomberos de Riobamba, así como aquellos que pertenecen a terceros de conformidad con la Ley.		Ley Orgánica de Administración Financiera y Control,		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Superior		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Ingeniero en finanzas o Contabilidad; 6 años		
Área de Conocimientos formales		Finanzas, Contabilidad.		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		2 años		
Especificidad de la experiencia		Labores afines		
Contenido de la experiencia		Contabilidad, finanzas, matemáticas, estadística		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.	X		
Monitoreo y control	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	X		
Manejo de recursos financieros	Determinar cómo debe gastarse el dinero para realizar el trabajo y contabilizar los gastos.		X	
Destreza matemática	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas.		X	

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Contabilidad,		X		
Desarrollo Humano		X		
Computación		X		

Normas Internacionales de Información Financiera	X	X
Finanzas	X	
Ley Orgánica de Administración Financiera y Control	X	
Instrucción formal		
Superior; Ingeniería en Finanzas o Contabilidad; 6 años; Finanzas o Contabilidad.	X	
Contenido de la experiencia		
Contabilidad, finanzas, matemáticas, estadística	X	
Competencias técnicas específicas		
Identificación de problemas	X	
Monitoreo y control	X	X
Manejo de recursos financieros	X	X
Destreza matemática	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 18: Perfil del Puesto Recaudador/a

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	RECAUDADOR (A)	Unidad:	RECAUDACIÓN		
Rol del puesto:	FINANCIERO	Código:	CBR-TES-002		
Supervisa a:	N/A	Depende de:	TESORERO/A		
2. Misión del puesto					
Contribuir para satisfacer a los contribuyentes del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, basada en una atención personalizada, de calidad, teniendo un control de diario de cajas para poder aportar ideas innovadoras en bien de la satisfacción de los Contribuyentes.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Registro y cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos, impuesto a los espectáculos públicos, impuesto al consumo de energía eléctrica, y los demás que se establezcan.		5	5	5	30
Realizar la Recaudación del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, tomando en consideración los procedimientos determinados por la Ley.		5	5	4	25
Efectuar Actas de emisión de títulos de créditos, especies valoradas y demás documentos que amparan la recaudación de los ingresos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba		1	2	3	7
Realizar el Archivo correspondiente a especies valoradas clasificados y ordenados cronológicamente.		5	3	3	14
Registrar los títulos de crédito dados de baja de acuerdo a las resoluciones y oficios emitidos.		1	2	2	5
Otros que establezca la ley		1	1	1	2
Emisión de Reportes Diarios de Recaudación		5	4	4	21
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales			Interfaz		
Registro y cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos, impuesto a los espectáculos públicos, impuesto al consumo de energía eléctrica, y los demás que se establezcan;			Tesorería, Ciudadanía		
Realizar la Recaudación del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, tomando en consideración los procedimientos determinados por la Ley.			Ciudadanía		
Emisión de Reportes Diarios de Recaudación			Tesorería		
Realizar el Archivo correspondiente a especies valoradas clasificados y ordenados cronológicamente			Tesorería		
Efectuar Actas de emisión de títulos de créditos, especies valoradas y demás documentos que amparan la recaudación de los ingresos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba			Tesorería		

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Registro y cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos, impuesto a los espectáculos públicos, impuesto al consumo de energía eléctrica, y los demás que se establezcan;		Contabilidad, Computación		
Realizar la Recaudación del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, tomando en consideración los procedimientos determinados por la Ley.		Contabilidad, Atención al Cliente		
Emisión de Reportes Diarios de Recaudación		Contabilidad		
Realizar el Archivo correspondiente a especies valoradas clasificados y ordenados cronológicamente		Contabilidad		
Efectuar Actas de emisión de títulos de créditos, especies valoradas y demás documentos que amparan la recaudación de los ingresos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba		Contabilidad		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Superior		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Licenciado/a en Contabilidad; 6 años		
Área de Conocimientos formales		Contabilidad, Finanzas; Atención al Cliente		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		1 año		
Especificidad de la experiencia		Labores afines		
Contenido de la experiencia		Contabilidad, matemáticas, estadística		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Habilidad Analítica	Es la capacidad de reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.			X
Destreza Matemática	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas			X
Organización de la Información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.			X
Comprensión Oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.		X	

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.	X		
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Computación		X		

Atención al Cliente	X	X
Contabilidad	X	
Instrucción formal		
Superior; Licenciado/a en Contabilidad; 5 años; Contabilidad, Finanzas; Atención al Cliente	X	
Contenido de la experiencia		
Contabilidad, matemáticas, estadística	X	X
Competencias técnicas específicas		
Habilidad Analítica	X	
Destreza Matemática	X	
Organización de la Información	X	X
Comprensión Oral	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 19: Perfil del puesto Compras Públicas

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	COMPRAS PÚBLICAS	Unidad:	COMPRAS PÚBLICAS	
Rol del puesto:	FINANCIERO	Código:	CBR-DCP-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	AUXILIAR DE COMPRAS PÚBLICAS	
2. Misión del puesto				
Planificar, aplicar y supervisar los procedimientos y las normas establecidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento general y resoluciones pertinentes para todos los procesos de contratación del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Participar en la elaboración del plan operativo anual de la institución;	5	5	5	30
Coordinar con las diversas dependencias del Cuerpo de Bomberos, en la formulación de sus cuadros de necesidades para efectos de elaborar el Plan Anual de Contrataciones de conformidad al ámbito de su competencia;	3	4	5	23
Consolidar el Plan Anual de Contratación (PAC) coordinando con las otras unidades;	3	4	5	23
Observar los procedimientos y disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y Resoluciones vigentes;	4	3	4	16
Formular recomendaciones orientadas a una adecuada planeación en los procesos de contratación de la entidad, orientada al cumplimiento de objetivos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	4	4	3	16
Autorizar con su firma y registro de claves de acceso los procedimientos de contratación de conformidad a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y disposiciones relacionadas;	2	3	3	11
Asesorar a las comisiones técnicas cuando sea requerido;	2	3	3	11
Coordinar la adquisición de bienes de existencia y larga duración de conformidad con la Ley;	3	4	4	19
Elaborar e implementar los modelos de pliegos obligatorios y formularios actualizados regido por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento y resoluciones emitidas por el INCOP para la contratación de ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios incluidos los de consultoría;	4	5	5	29
Implementar y monitorear la base de datos de todos los procesos de contratación en sus etapas precontractuales y contractuales que se generen en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba incorporando toda la información de bienes y servicios incluidos los de consultoría. incluyendo los procesos contractuales de ínfima cuantía	4	4	5	24

Administrar todos los procedimientos pre-contractuales que se generen en el Cuerpo de Bomberos, referentes a las contrataciones de bienes y servicios;	3	3	4	15
Coordinar con las Direcciones y unidades técnicas, la elaboración de presupuestos referenciales, cuando sea necesario;	1	3	3	10
Elaborar y validar las convocatorias y pliegos de los procesos de contratación pública, a efecto de que éstas se encuentren apegadas a la normatividad aplicable para su publicación en el sistema Nacional de contratación pública;	2	4	3	14
Elaborar y proporcionar a las diferentes Direcciones los precios unitarios y presupuestos de acuerdo a sus requerimientos;	3	3	3	12
Definir los manuales de procedimientos internos de contratación pública;	1	3	4	13
Presentar informes de las licitaciones realizadas y en ejecución ante las Autoridades de la Institución;	2	3	2	8
Formular recomendaciones orientadas a una adecuada planeación en los procesos de contratación de la entidad, orientada al cumplimiento de objetivos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	1	3	3	10
Programar, organizar, coordinar y controlar las actividades de elaboración de costos, presupuestos referenciales, pliegos licitatorios, términos de referencia,	2	4	4	18
Invitaciones directas, concursos públicos, previo a los procesos de contratación del Cuerpo de Bomberos de Riobamba;	1	3	3	10
Organizar, coordinar y controlar todas las actividades relativas a proveeduría y adquisiciones de bienes y servicios de conformidad al Plan Anual de Contrataciones;	2	3	3	11
Coordinar de conformidad con la Ley la adquisición oportuna de materiales de oficina, implementos, repuestos, materiales de construcción y otras que se requieran, aplicando los procedimientos de contratación especificados en la Ley;	1	3	4	13
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad			

4. Interfaz del puesto	
Actividades esenciales	Interfaz
Participar en la elaboración del plan operativo anual de la institución;	Jefatura del Cuerpo de Bomberos y Directores
Coordinar con las diversas dependencias del Cuerpo de Bomberos, en la formulación de sus cuadros de necesidades para efectos de elaborar el Plan Anual de Contrataciones de conformidad al ámbito de su competencia;	Jefatura del Cuerpo de Bomberos y Directores
Consolidar el Plan Anual de Contratación (PAC) coordinando con las otras unidades;	Jefatura del Cuerpo de Bomberos y Directores

Elaborar e implementar los modelos de pliegos obligatorios y formularios actualizados regido por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento y resoluciones emitidas por el INCOP para la contratación de ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios incluidos los de consultoría;	Jefatura del Cuerpo de Bomberos.
Implementar y monitorear la base de datos de todos los procesos de contratación en sus etapas precontractuales y contractuales que se generen en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba incorporando toda la información de bienes y servicios incluidos los de consultoría. Incluyendo los procesos contractuales de ínfima cuantía.	Jefatura del Cuerpo de Bomberos.
5. Conocimientos requeridos	
Actividades esenciales	Conocimientos
Participar en la elaboración del plan operativo anual de la institución;	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.
Coordinar con las diversas dependencias del Cuerpo de Bomberos, en la formulación de sus cuadros de necesidades para efectos de elaborar el Plan Anual de Contrataciones de conformidad al ámbito de su competencia;	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública, elaboración de planes de contrataciones.
Consolidar el Plan Anual de Contratación (PAC) coordinando con las otras unidades;	Plan anual de contrataciones.
Elaborar e implementar los modelos de pliegos obligatorios y formularios actualizados regido por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento y resoluciones emitidas por el INCOP para la contratación de ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios incluidos los de consultoría;	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.
Implementar y monitorear la base de datos de todos los procesos de contratación en sus etapas precontractuales y contractuales que se generen en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba incorporando toda la información de bienes y servicios incluidos los de consultoría. Incluyendo los procesos contractuales de ínfima cuantía.	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.
6. Instrucción formal requerida	
Nivel de instrucción formal	Superior
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Ingeniero en finanzas, ingeniero Comercial; 6 años
Área de Conocimientos formales	Contratación pública.
7. Experiencia laboral requerida	
Dimensiones de experiencia	Detalle
Experiencia	Hasta 1 año
Especificidad de la experiencia	Contratación pública
Contenido de la experiencia	Compras públicas.

8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus planes o proyectos, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.		X	
Generación de ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	X		
Pensamiento crítico	Utiliza la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proporciones.	X		
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.	X		
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		

Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.		X		
Elaboración de planes de contrataciones.		X		
Plan anual de contrataciones.		X		
Instrucción formal				
Superior; Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Ingeniero en finanzas, Ingeniero Comercial; 6 años; Contratación pública.		X X		
Contenido de la experiencia				
Compras públicas.		X	X	
Competencias técnicas específicas				
Planificación y gestión		X		
Generación de ideas		X		
Pensamiento crítico		X		
Competencias conductuales generales				
Aprendizaje continuo		X		
Conocimiento del entorno organizacional		X	X	
Relaciones humanas		X	X	
Actitud al cambio		X	X	
Orientación a los resultados		X	X	
Orientación de servicio		X	X	
Trabajo en equipo		X	X	
Iniciativa		X	X	

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 20: Perfil del puesto Auxiliar de Compras Públicas

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	AUXILIAR DE COMPRAS PÚBLICAS	Unidad:	COMPRAS PÚBLICAS	
Rol del puesto:	FINANCIERO	Código:	CBR-DCP-002	
Depende de:	DIRECTOR DE COMPRAS PÚBLICAS	Supervisa a:	N/A	
2. Misión del puesto				
Responsable de coordinar las actividades y labores del Director De Compras Públicas. Brinda soporte a la gestión de compras. Asiste diversas labores del área y genera información oportuna para uso interno y externo.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Preparar y colocar órdenes de compra con base a los programas y sugeridos de compra.	4	4	4	20
Dar seguimiento a las garantías y devoluciones con los proveedores de las líneas asignadas.	2	4	3	14
Llevar control de requisiciones de compra.	4	3	3	13
Dar seguimiento a las cuentas por pagar que se generen con cada proveedor.	4	4	4	20
Elaborar y distribuir comunicados.	4	2	2	8
Realizar la actualización y control de los catálogos entregados por los proveedores.	3	4	4	19
Elaborar la relación de recepciones del día y entregar todos los documentos al área de Contabilidad.	5	5	5	30
Manejar de manera confidencial la información que le sea confiada.	5	4	3	17
Resguardar los catálogos y tener control de la documentación y registros del área de Compras.	5	4	3	17
Realizar cotizaciones para la adquisición de bienes muebles, suministros y materiales y preparar un informe analítico, conforme la reglamentación establecida para la toma de decisiones, realizando cuadros comparativos de ofertas con los respectivos informes y recomendaciones, acorde a los intereses institucionales.	4	4	4	20
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad			
4. Interfaz del puesto				
Actividades esenciales		Interfaz		
Preparar y colocar órdenes de compra con base a los programas y sugeridos de compra.		Director de Compras Públicas		

Dar seguimiento a las cuentas por pagar que se generen con cada proveedor.	Director de Compras Públicas; Director de Contabilidad			
Realizar la actualización y control de los catálogos entregados por los proveedores.	Director de Compras Públicas			
Elaborar la relación de recepciones del día y entregar todos los documentos al área de Contabilidad.	Director de Compras Públicas; Director de Contabilidad.			
Realizar cotizaciones para la adquisición de bienes muebles, suministros y materiales y preparar un informe analítico, conforme la reglamentación establecida para la toma de decisiones, realizando cuadros comparativos de ofertas con los respectivos informes y recomendaciones, acorde a los intereses institucionales.	Director de Compras Públicas.			
5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales	Conocimientos			
Preparar y colocar órdenes de compra con base a los programas y sugeridos de compra.	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.			
Dar seguimiento a las cuentas por pagar que se generen con cada proveedor.	Contabilidad.			
Realizar la actualización y control de los catálogos entregados por los proveedores.	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.			
Elaborar la relación de recepciones del día y entregar todos los documentos al área de Contabilidad.	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.			
Realizar cotizaciones para la adquisición de bienes muebles, suministros y materiales y preparar un informe analítico, conforme la reglamentación establecida para la toma de decisiones, realizando cuadros comparativos de ofertas con los respectivos informes y recomendaciones, acorde a los intereses institucionales.	Ley del sistema Nacional de Contratación Pública. Costos.			
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal	Superior			
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Ingeniero en finanzas, Ingeniero Comercial; 6 años			
Área de Conocimientos formales	Contratación pública.			
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia	Detalle			
Experiencia	N/A			
Especificidad de la experiencia	N/A			
Contenido de la experiencia	N/A			
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus planes o proyectos, estipulando la acción, los plazos y los recursos			X

	requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.			
Generación de ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.		X	
Pensamiento crítico	Utiliza la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proporciones.	X		
Monitoreo y control	Avaluar cuan bien este algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.	X		
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el			X

	pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.			
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación		
Conocimientos				
Ley del sistema Nacional de Contratación Pública.	X			
Contabilidad.	X			
Costos.	X			
Instrucción formal				
Superior; Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Ingeniero en finanzas, Ingeniero Comercial; 6 años Contratación Pública	X			
Contratación pública.	X			
Competencias técnicas específicas				
Planificación y gestión	X			
Generación de ideas	X			
Pensamiento crítico	X			
Monitoreo y control	X			
Competencias conductuales generales				
Aprendizaje continuo	X			
Conocimiento del entorno organizacional	X	X		
Relaciones humanas	X	X		
Actitud al cambio	X	X		
Orientación a los resultados	X	X		
Orientación de servicio	X	X		
Trabajo en equipo	X	X		
Iniciativa	X	X		

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 21: Perfil del puesto Guarda Almacén

1. Datos de identificación				
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA			
Puesto:	GUARDA ALMACÉN	Unidad:	GUARDA ALMACÉN	
Rol del puesto:	FINANCIERO	Código:	CBR-GA-001	
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A	
2. Misión del puesto				
Dirigir y supervisar la aplicación de procedimientos para el control de actividades relacionadas con la recepción, clasificación, custodia y entrega de mercaderías adquiridas por la institución.				
3. Actividades del puesto				
Actividades del puesto	F	CO	CM	Total
Realizar la recepción, custodia y entrega de máquinas y equipos, materiales de oficina, bienes y suministros adquiridos por la institución	4	4	3	16
Examina, elabora e informa sobre existencias mínimas de suministros y materiales en stock y estudia disponibilidad en bodega	3	4	3	15
Actualiza los kardex correspondientes al movimiento de mercaderías y otros insumos propios de esta actividad	4	4	3	16
Prepara informes sobre el control de bienes e inventarios de activos y pasivos.	2	3	2	8
Ejecuta las disposiciones contenidas en los instructivos para la clasificación, codificación y ubicación de materiales y repuestos	2	3	2	8
Ejecuta y controla la recepción, clasificación y entrega de mercaderías	3	2	3	9
Verifica las notas de ingreso, transferencia y devoluciones de mercaderías y lo remite a la unidad contable	1	2	2	5
Elabora y controla los partes diarios del movimiento de almacén	1	2	1	3
Elabora instructivos para la clasificación y ubicación de los materiales y repuestos que conforman el stock	1	2	2	5
Atienden al personal administrativo y operativo en la provisión de útiles de oficina, equipos, herramientas y otros, previa autorización.	4	4	3	16
Aplica conocimientos de Técnicas de rutinas de mantenimiento	4	3	3	13
Sistemas de inventarios/compras, recepción, custodia, y entrega de bienes muebles Estructura de informes.	1	3	2	7
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad			

4. Interfaz del puesto	
Actividades esenciales	Interfaz
Realizar la recepción, custodia y entrega de máquinas y equipos, materiales de oficina, bienes y suministros adquiridos por la institución	Dirección de Compras Públicas, Logística, Proveedores
Actualiza los kardex correspondientes al movimiento de mercaderías y otros insumos propios de esta actividad	Dirección de Compras Públicas
Atienden al personal administrativo y operativo en la provisión de útiles de oficina, equipos, herramientas y otros, previa autorización.	Todo el personal de la institución
Examina, elabora e informa sobre existencias mínimas de suministros y materiales en stock y estudia disponibilidad en bodega	Dirección de Compras Públicas, Presupuesto, Logística
Aplica conocimientos de Técnicas de rutinas de mantenimiento	Todo el personal de la institución
5. Conocimientos requeridos	
Actividades esenciales	Conocimientos
Realizar la recepción, custodia y entrega de máquinas y equipos, materiales de oficina, bienes y suministros adquiridos por la institución	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado , Reglamento General de Bienes del Sector Publico, Sistemas y Control de Inventarios, Sistema de Control de Inventarios
Actualiza los kardex correspondientes al movimiento de mercaderías y otros insumos propios de esta actividad	Sistema de Control de Inventarios, Computación
Atienden al personal administrativo y operativo en la provisión de útiles de oficina, equipos, herramientas y otros, previa autorización.	Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública Sistema de Control de Inventarios, Relaciones humanas
Examina, elabora e informa sobre existencias mínimas de suministros y materiales en stock y estudia disponibilidad en bodega	Sistema de Control de Inventarios, Computación
Aplica conocimientos de Técnicas de rutinas de mantenimiento	Computación, Especificaciones Técnicas de Equipos, Técnicas de Limpieza
6. Instrucción formal requerida	
Nivel de instrucción formal:	Superior
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas, Economista; 6 años
Área de Conocimientos formales	Manejo de sistemas de inventarios
7. Experiencia laboral requerida	
Dimensiones de experiencia	Detalle
Experiencia	1 año
Especificidad de la experiencia	Labores afines
Contenido de la experiencia	Administración, Contabilidad

8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Manejo de recursos Materiales	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar ciertas actividades.			X
Mantenimiento de Equipos	Ejecutar rutinas de mantenimiento y determinar cuándo y qué tipo de mantenimiento es requerido.	X		
Reparación	Inspeccionar las fuentes que ocasionan daños en maquinaria, equipos y otros para repararlos.		X	
Comprobación	Conducir pruebas y ensayos para determinar si los equipos, programas de computación o procedimientos técnicos - administrativos están funcionando correctamente.		X	
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	

Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado		X	X	
Reglamento General de Bienes del Sector Publico		X	X	
Sistemas y Control de Inventarios		X	X	
Sistema de Control de Inventarios		X	X	
Computación				
Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública		X		
Sistema de Control de Inventarios		X	X	
Relaciones humanas		X	X	
Instrucción formal				
Superior; Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas; Economista; 6 años; Manejos de Sistemas de Inventarios		X		
Contenido de la experiencia				
Administración, Contabilidad		X		
Competencias técnicas específicas				
Manejo de recursos Materiales		X	X	
Mantenimiento de Equipos		X	X	
Reparación		X	X	
Comprobación		X		
Competencias conductuales generales				
Aprendizaje continuo		X		
Conocimiento del entorno organizacional		X	X	
Relaciones humanas		X	X	
Actitud al cambio		X	X	
Orientación a los resultados		X	X	
Orientación de servicio		X	X	
Trabajo en equipo		X	X	
Iniciativa		X	X	

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 22: Perfil de Puesto Comandante de Compañía

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	COMANDANTE DE COMPAÑÍA	Unidad:	RESCATE Y AUXILIO		
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-RA-001		
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	OFICIAL DE GUARDIA		
2. Misión del puesto					
Responsable de velar por la buena imagen y el orden de la Compañía a su cargo.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Guiar a sus subalternos en los trabajos de combates de incendios y más operaciones Profesionales;		5	5	5	30
Demostrar a sus subordinados su capacidad y experiencia y procurará inspirarles confianza en la fortaleza de su carácter;		5	2	2	9
Reunir a los oficiales y tropa de su compañía, para felicitar a quien merezca y llamar la atención cuando se cometiera alguna falta que amerite;		4	2	3	10
Organizar diariamente los turnos dentro de las guardias;		5	5	5	30
Cuidar el aseo de su personal y vigilar que los uniformes recibidos se encuentren en buenas condiciones;		4	2	1	6
Vigilar la conducta de su personal, ayudándoles con sus consejos y habituándolos al doble concepto de autoridad y de responsabilidad, que constituyen la esencia de la jerarquía;		4	3	2	10
Firmará los informes, órdenes de egresos, ingresos, inventarios; y,		5	5	2	15
Cumplir y hacer cumplir las órdenes y disposiciones superiores		4	3	1	7
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Guiar a sus subalternos en los trabajos de combates de incendios y más operaciones Profesionales		Personal de la unidad de Rescate y Auxilio, Director de Talento Humano, ciudadanía			
Organizar diariamente los turnos dentro de las guardias		Jefe del Cuerpo de Bomberos, Director de Talento Humano			
Firmará los informes, órdenes de egresos, ingresos, inventarios		Contabilidad, Tesorería, Adquisiciones, Guarda Almacén			

Vigilar la conducta de su personal, ayudándoles con sus consejos y habituándolos al doble concepto de autoridad y de responsabilidad, que constituyen la esencia de la jerarquía	Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio			
Reunir a los oficiales y tropa de su compañía, para felicitar a quien merezca y llamar la atención cuando se cometiera alguna falta que amerite	Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio			
5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales	Conocimientos			
Guiar a sus subalternos en los trabajos de combates de incendios y más operaciones Profesionales	Administración de Desastres, Atención Pre Hospitalaria, Combate y Prevención de incendios, Rescate Vehicular, Primeros Auxilios			
Organizar diariamente los turnos dentro de las guardias	Administración de Personal, Alarma y Comunicaciones			
Firmará los informes, órdenes de egresos, ingresos, inventarios	Contabilidad, Manejo de Inventarios			
Vigilar la conducta de su personal, ayudándoles con sus consejos y habituándolos al doble concepto de autoridad y de responsabilidad, que constituyen la esencia de la jerarquía	Instrucción Formal, Psicología Organizacional, Ley de Defensa Contra Incendios			
Reunir a los oficiales y tropa de su compañía, para felicitar a quien merezca y llamar la atención cuando se cometiera alguna falta que amerite	Instrucción Formal, Psicología Organizacional			
6. Instrucción formal requerida a				
Nivel de instrucción formal:	Nivel Medio			
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Bachiller; 3 años			
Área de Conocimientos formales	Bachillerato General			
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia	Detalle			
Grado Jerárquico	Capitán (B.)			
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Monitoreo y Control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.	X		
Organización de Sistemas	Diseñar o rediseñar tareas, estructuras y flujos de trabajo.	X		
Desarrollo estratégico de los recursos	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones	X		

humanos	de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía			
Instrucción	Capacita a los colaboradores y compañeros de la institución	X		
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	X		
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.	X		
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación		
Conocimientos				
Administración de Desastres	X		X	
Atención Pre Hospitalaria	X		X	

Combate y Prevención de incendios	X	X
Primeros Auxilios	X	X
Rescate vehicular	X	X
Administración de Personal	X	
Alarma y Comunicaciones	X	X
Contabilidad, Manejo de Inventarios	X	
Instrucción Formal, Psicología Organizacional	X	X
Ley de Defensa Contra Incendios	X	X
Instrucción formal		
Nivel medio, bachiller 3 años, Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		
Capitán (B.)	X	
Competencias técnicas específicas		
Monitoreo y Control	X	
Organización de Sistemas	X	
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	X	X
Instrucción	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 23: Perfil del puesto Oficial de Guardia

1. Datos de identificación						
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA					
Puesto:	OFICIAL DE GUARDIA	Unidad:	RESCATE Y AUXILIO			
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-RA-002			
Depende de:	COMANDANTE DE COMPAÑÍA	Supervisa a:	SUB-OFICIAL DE GUARDIA			
2. Misión del puesto						
Ser responsable de la seguridad y el orden en el interior de los cuarteles o compañías; por lo que no deberán abandonar su servicio sino en casos excepcionales y con autorización Superior.						
3. Actividades del puesto						
Actividades del puesto			F	CO	CM	Total
Controlar que el personal de guardia cumpla a cabalidad con sus obligaciones;			5	5	5	30
Constatar que los vehículos, equipos e implementos para uso profesionales se hallen en buenas condiciones de funcionamiento.			3	3	4	15
Corregir y sancionar las manifestaciones de indisciplina;			4	4	3	16
Asistir y comandar a sus subordinados en los trabajos profesionales			5	5	4	25
Cumplir con las disposiciones superiores;			5	3	3	14
Tener el comando directo de su compañía y responderá ante la superioridad por la disciplina, de la moral y el bienestar de sus integrantes;			5	5	4	25
Informar verbalmente o por escrito, al Jefe inmediato de las faltas que cometan sus subalternos;			5	4	3	17
Solicitar en caso de incendio o calamidad grave, a las otras compañías el refuerzo de equipos, materiales y personal que crea necesario			4	3	3	13
Cuidar que ninguna persona distinto a los conductores, muevan los vehículos bajo ningún pretexto, salvo en casos muy especiales; y,			4	2	1	6
Conceder, en ausencia del Comandante, permisos, y en casos especiales, hasta por 12 horas, siempre y cuando el interesado deje su reemplazo.			4	2	1	6
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad					
4. Interfaz del puesto						
Actividades esenciales			Interfaz			
Controlar que el personal de guardia cumpla a cabalidad con sus obligaciones			Comandante de Compañía, Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio			

Asistir y comandar a sus subordinados en los trabajos profesionales	Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio			
Tener el comando directo de su compañía y responderá ante la superioridad por la disciplina, de la moral y el bienestar de sus integrantes	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Comandante de Compañía, Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio, Dirección de Talento Humano			
Informar verbalmente o por escrito, al Jefe inmediato de las faltas que cometan sus subalternos	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Comandante de Compañía, Dirección de Talento Humano			
Corregir y sancionar las manifestaciones de indisciplina	Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio			
5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales	Conocimientos			
Controlar que el personal de guardia cumpla a cabalidad con sus obligaciones	Administración de Personal, Psicología Organizacional, Ley de Defensa Contra Incendios			
Asistir y comandar a sus subordinados en los trabajos profesionales	Administración de Desastres, Atención Pre Hospitalaria, Combate y Prevención de incendios, Rescate Vehicular, Primeros Auxilios			
Tener el comando directo de su compañía y responderá ante la superioridad por la disciplina, de la moral y el bienestar de sus integrantes	Instrucción Formal			
Informar verbalmente o por escrito, al Jefe inmediato de las faltas que cometan sus subalternos	Ley de Defensa contra Incendios, Expresión Oral y Escrita,			
Corregir y sancionar las manifestaciones de indisciplina	Ley de Defensa Contra incendios, Psicología Organizacional			
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:	Nivel Medio			
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Bachiller; 3 años			
Área de Conocimientos formales	Bachillerato General			
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia	Detalle			
Grado Jerárquico	Teniente (B.)			
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Monitoreo y Control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.	X		
Percepción de	Determinar cuándo han ocurrido cambios		X	

sistemas y entorno	importantes en un sistema organizacional o cuándo ocurrirán.			
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.		X	
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.		X	
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	X		
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	X		
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		

10. Requerimientos de selección y capacitación		
Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Administración de Personal	X	X
Psicología Organizacional	X	X
Ley de Defensa Contra Incendios	X	X
Administración de Desastres	X	X
Atención Pre Hospitalaria	X	X
Combate y Prevención de incendios	X	X
Rescate Vehicular	X	X
Primeros Auxilios	X	X
Instrucción Formal	X	X
Expresión Oral y Escrita,	X	X
Instrucción formal		
Nivel medio, Bachiller 3 años, Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		
Teniente (B.)	X	
Competencias técnicas específicas		
Monitoreo y Control	X	
Percepción de sistemas y entorno		X
Expresión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 24: Perfil del puesto Sub Oficial de Guardia

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	SUB OFICIAL DE GUARDIA	Unidad:	RESCATE Y AUXILIO		
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-RA-003		
Depende de:	OFICIAL DE GUARDIA	Supervisa a:	CLASES-BOMBEROS		
2. Misión del puesto					
Ser responsable de la seguridad y el orden en el interior de los cuarteles o compañías; en los casos que el Jefe de guardia no pueda acudir de manera justificada.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Responsables ante el Oficial de Guardia del orden y la disciplina de su cuartel o compañía.		5	5	3	20
Mantenerse en continuo contacto con sus subalternos inspirándoles con su ejemplo el sentimiento del deber, el espíritu bomberil, el respeto y la obediencia.		5	3	2	11
Evitarán las frases injuriosas, corregirán los errores e indicarán el modo de evitarlos, se abstendrán de llamar la atención de sus subordinados en presencia de personas extrañas;		3	2	1	5
Apoyarán al resto de clases con su autoridad y los acostumbrará a comandar con firmeza y cortesía;		3	3	3	12
Recibirá en depósito del Comandante de Compañía todos los materiales pertenecientes a ella y responderá por la custodia y buena conservación;		1	1	2	3
Asistirán a las formaciones de relevos de guardia, instrucción, rancho y clases;		5	4	3	17
Controlar diariamente el estado de los vehículos, material e informarán inmediatamente si hubieren novedades;		5	2	3	11
Corregir disciplinariamente cualquier infracción cometida por sus subordinados;		3	4	3	15
Iniciarán al reclute en la vida bomberil, por lo tanto, les enseñarán la manera de uniformarse bien, de presentarse ante sus superiores, les darán consejos sobre la higiene personal y servirán de guía y ayuda en su nueva condición;		1	3	4	13
Guardar consideraciones mutuas y respeto jerárquico dentro de su grado y antigüedad		5	3	2	11
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				

4. Interfaz del puesto	
Actividades esenciales	Interfaz
Responsables ante el Oficial de Guardia del orden y la disciplina de su cuartel o compañía	Comandante de Compañía, Oficial de Guardia, Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio
Asistirán a las formaciones de relevos de guardia, instrucción, rancho y clases	Oficial de Guardia, Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio
Corregir disciplinariamente cualquier infracción cometida por sus subordinados	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Comandante de Compañía, Oficial de Guardia, Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio, Dirección de Talento Humano
Iniciarán al reclute en la vida bomberil, por lo tanto, les enseñarán la manera de uniformarse bien, de presentarse ante sus superiores, les darán consejos sobre la higiene personal y servirán de guía y ayuda en su nueva condición	Bomberos
Apoyarán al resto de clases con su autoridad y los acostumbrará a comandar con firmeza y cortesía	Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio
5. Conocimientos requeridos	
Actividades esenciales	Conocimientos
Responsables ante el Oficial de Guardia del orden y la disciplina de su cuartel o compañía	Administración de Personal, Psicología Organizacional, Ley de Defensa Contra Incendios
Asistirán a las formaciones de relevos de guardia, instrucción, rancho y clases	Ley de Defensa contra Incendios, Desarrollo Humano
Corregir disciplinariamente cualquier infracción cometida por sus subordinados	Instrucción Formal, Ley de Defensa Contra Incendios
Iniciarán al reclute en la vida bomberil, por lo tanto, les enseñarán la manera de uniformarse bien, de presentarse ante sus superiores, les darán consejos sobre la higiene personal y servirán de guía y ayuda en su nueva condición	Ley de Defensa contra Incendios
Apoyarán al resto de clases con su autoridad y los acostumbrará a comandar con firmeza y cortesía	Administración de Desastres, Atención Pre Hospitalaria, Combate y Prevención de incendios, Rescate Vehicular, Primeros Auxilios
6. Instrucción formal requerida	
Nivel de instrucción formal:	Nivel Medio
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Bachiller; 3 años
Área de Conocimientos formales	Bachillerato General

7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Grado Jerárquico		Subteniente (B.)		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Monitoreo y Control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.	X		
Percepción de sistemas y entorno	Determinar cuándo han ocurrido cambios importantes en un sistema organizacional o cuándo ocurrirán.		X	
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.		X	
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.		X	
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	X		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	X		
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades.		X	

	Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.			
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Ley de Defensa Contra Incendios	X	X
Administración de Personal	X	X
Psicología Organizacional	X	X
Administración de Desastres	X	X
Atención Pre Hospitalaria	X	X
Combate y Prevención de incendios	X	X
Rescate Vehicular	X	X
Primeros Auxilios	X	X
Desarrollo Humano	X	
Instrucción Formal	X	
Instrucción formal		
Nivel medio, bachiller 3 años, Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		
Subteniente (B.)	X	
Competencias técnicas específicas		
Monitoreo y Control	X	
Percepción de sistemas y entorno		X
Expresión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 25: Perfil del puesto Clases-Bomberos

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	CLASES-BOMBEROS	Unidad:	RESCATE Y AUXILIO		
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-RA-004		
Depende de:	SUB-OFICIAL DE GUARDIA	Supervisa a:	OPERADORES		
2. Misión del puesto					
Extinguir incendios y prestar su contingente en momentos de emergencia que requiera la ciudadanía con eficiencia y responsabilidad.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Respetar, cumplir las leyes y reglamentos y las resoluciones internas de cada institución;		5	3	2	11
Asistir a los trabajos que se presenten de: extinción de incendios, rescates, auxilios y otros que disponga la superioridad;		5	4	5	25
Mantener la disciplina en el interior de la guardia;		5	3	3	14
Mantener su uniforme en buenas condiciones de presentación;		5	2	1	7
Obedecer y respetar a sus superiores en los trabajos profesionales y fuera de el;		5	3	2	11
Deberán tener siempre presentes que el valor, la obediencia y el buen cumplimiento del servicio, son cualidades que nunca les debe faltar y que constituyen el verdadero espíritu de cuerpo;		5	3	2	11
Asistir obligatoriamente a los cursos técnicos profesionales de conocimiento y actualización y ascenso;		1	3	2	7
Mantendrá alerta su mente y sano su cuerpo en la práctica de las labores bomberiles;		5	3	3	14
Estará atento para alcanzar el mayor provecho de las instrucciones y las clases;		2	2	3	8
No deberá alterar el uniforme como tampoco podrá valerse de él para fines particulares;		5	2	1	7
Se presentará siempre aseado, con porte gallardo para dar a conocer su buena instrucción y cuidado		5	2	1	7
Deberá estar bien informado de las disposiciones de la ley y de sus reglamentos y no podrá alegar ignorancia de su contenido como medio de disculpa.		5	3	3	14
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				

4. Interfaz del puesto	
Actividades esenciales	Interfaz
Asistir a los trabajos que se presenten de: extinción de incendios, rescates, auxilios y otros que disponga la superioridad	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Comandante de Compañía, Oficial de Guardia, Operadores
Mantener la disciplina en el interior de la guardia	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Director de Talento Humano, Oficial de Guardia
Mantendrá alerta su mente y sano su cuerpo en la práctica de las labores bomberiles	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Comandante de Compañía, Oficial de Guardia, Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio, Dirección de Talento Humano
Deberá estar bien informado de las disposiciones de la ley y de sus reglamentos y no podrá alegar ignorancia de su contenido como medio de disculpa	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Comandante de Compañía, Oficial de Guardia,
Obedecer y respetar a sus superiores en los trabajos profesionales y fuera de el	Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Comandante de Compañía, Oficial de Guardia, Personal de la Unidad de Rescate y Auxilio, Unidad Administrativa y Financiera
5. Conocimientos requeridos	
Actividades esenciales	Conocimientos
Asistir a los trabajos que se presenten de: extinción de incendios, rescates, auxilios y otros que disponga la superioridad	Atención Pre Hospitalaria, Combate y Prevención de incendios, Rescate Vehicular, Primeros Auxilios
Mantener la disciplina en el interior de la guardia	Ley de Defensa contra Incendios, Desarrollo Humano
Mantendrá alerta su mente y sano su cuerpo en la práctica de las labores bomberiles	Atención Pre Hospitalaria, Combate y Prevención de incendios, Rescate Vehicular, Primeros Auxilios, Psicología Motivacional, Entrenamiento Físico
Deberá estar bien informado de las disposiciones de la ley y de sus reglamentos y no podrá alegar ignorancia de su contenido como medio de disculpa	Ley de Defensa contra Incendios
Obedecer y respetar a sus superiores en los trabajos profesionales y fuera de el	Instrucción formal, Ley de Defensa Contra Incendios
6. Instrucción formal requerida	
Nivel de instrucción formal:	Nivel Medio
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos	Bachiller; 3 años
Área de Conocimientos formales	Bachillerato General

7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Grado Jerárquico		Sargento (B.), Cabo (B.), Bombero Raso, Soldado		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.			X
Pensamiento conceptual	Aplicar o crear nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.			X
Juicio y toma de decisiones	Es la capacidad de valorar las ventajas y desventajas de una acción potencial.		X	
Detección de averías	Determinar qué causa un error de operación y decidir qué hacer al respecto.			X
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.			X
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades.			X

	Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.			
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Ley de Defensa contra Incendios,	X	X
Desarrollo Humano	X	X
Atención Pre Hospitalaria	X	X
Combate y Prevención de incendios	X	X
Rescate Vehicular	X	X
Primeros Auxilios	X	X
Psicología Motivacional	X	X
, Entrenamiento Físico	X	X
Instrucción formal	X	
Instrucción formal		
Nivel medio, bachiller 3 años, Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		
Sargento (B.), Cabo (B.), Bombero Raso, Soldado	X	
Competencias técnicas específicas		
Generación de ideas	X	
Pensamiento conceptual	X	X
Juicio y toma de decisiones	X	
Detección de averías	X	X
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 26: Perfil del puesto Operador

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	OPERADOR	Unidad:	RESCATE Y AUXILIO		
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-RA-005		
Depende de:	BOMBEROS-CLASES	Supervisa a:	N/A		
2. Misión del puesto					
Conducir los vehículos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba en caso de emergencias y en otros casos que disponga la máxima autoridad de la institución.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Mantener y controlar el estado del vehículo a él asignado;		5	4	3	17
Conducir correctamente los vehículos observando las reglas de tránsito;		5	4	4	21
Efectuar el mantenimiento del vehículo a su cargo		4	3	4	16
Cuidar de las herramientas y accesorios asignados a su vehículo;		5	4	3	17
Solicitar oportunamente los combustibles, lubricantes y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento del vehículo;		5	4	2	13
Efectuar el calentamiento del vehículo en las horas señaladas y el aseo del mismo; y,		5	4	2	13
Al retomo de un servicio, si fuere necesario juntamente con el personal de guardia, realizar el control del material, el aseo y cambio de mangueras y otros accesorios, cuando así se requiera.		5	2	2	9
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Mantener y controlar el estado del vehículo a él asignado;		Logística			
Conducir correctamente los vehículos observando las reglas de tránsito;		Oficial de Guardia, Bombero			
Efectuar el calentamiento del vehículo en las horas señaladas y el aseo del mismo		Oficial de Guardia			
Cuidar de las herramientas y accesorios asignados a su vehículo;		Oficial de Guardia, Bombero			
Solicitar oportunamente los combustibles, lubricantes y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento del vehículo;		Logística			

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Mantener y controlar el estado del vehículo a él asignado.		Mecánica Básica, mantenimiento preventivo vehicular		
Conducir correctamente los vehículos observando las reglas de tránsito.		Ley Orgánica de Transito, Transporte terrestre y Seguridad Vial, Manejo defensivo		
Efectuar el calentamiento del vehículo en las horas señaladas y el aseo del mismo.		Mantenimiento Preventivo vehicular		
Cuidar de las herramientas y accesorios asignados a su vehículo;		Mantenimiento Preventivo vehicular		
Solicitar oportunamente los combustibles, lubricantes y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento del vehículo;		Mantenimiento Preventivo vehicular		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal		Nivel Medio		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Chofer Profesional; Licencia TIPO E		
Área de Conocimientos formales		Chofer profesional		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		2 años		
Especificidad de la experiencia		Labores afines		
Contenido de la experiencia		Conducción vehicular, mecánica básica		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Mantenimiento de equipos	Ejecutar rutinas de mantenimiento y determinar cuándo y qué tipo de mantenimiento es requerido.	X		
Detección de averías	Determinar qué causa un error de operación y decidir qué hacer al respecto.			X
Reparación	Inspeccionar las fuentes que ocasionan daños en maquinaria, equipos y otros para repararlos		X	
Pensamiento conceptual	Aplicar o crear nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.			X

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.			X
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.			X
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.			X
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Ley de Defensa contra Incendios		X	X	
Atención Pre Hospitalaria		X	X	
Combate y Prevención de incendios		X	X	
Rescate Vehicular		X	X	

Primeros Auxilios	X	X
Desarrollo Humano	X	X
Psicología Motivacional	X	X
, Entrenamiento Físico	X	X
Instrucción formal	X	
Instrucción formal		
Nivel medio, bachiller 3 años, Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		
Sargento (B.), Cabo (B.), Bombero Raso, Soldado	X	
Competencias técnicas específicas		
Generación de ideas	X	
Pensamiento conceptual	X	X
Juicio y toma de decisiones	X	
Detección de averías	X	X
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 27: Perfil del puesto Director/a de Prevención

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	DIRECTOR(A) DE PREVENCIÓN	Unidad:	PREVENCIÓN		
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-PRE-001		
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	INPECTORES		
2. Misión del puesto					
Ser responsables la prevención y protección de incendios como factor de protección y seguridad del conglomerado social					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Ejercer vigilancia y asesoramiento técnico a los inspectores bajo su mando;		5	4	3	17
Disponer el trabajo diario correspondiente		5	4	3	17
Realizar inspecciones y extender citaciones, cuando las considere necesarias		4	3	3	13
Solicitar a la superioridad la clausura temporal o definitiva, o suspensión de permisos de funcionamiento de aquellos locales que no cumplan con las medidas de prevención de incendios señaladas por leyes y reglamentos		2	3	2	8
Cumplir y hacer cumplir con el Reglamento de Normas de Prevención de Incendios		5	3	2	11
Llevar a efecto campañas de prevención de incendios a través de medios de comunicación social, dirigidas a todos los niveles de la vida comunitaria		3	4	4	19
Asesorar técnicamente en la capacitación sobre conocimientos de los elementos de prevención de incendios en: fábricas, industrias, escuelas, colegios y en aquellos locales con riesgo de incendios		3	4	4	19
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Llevar a efecto campañas de prevención de incendios a través de medios de comunicación social, dirigidas a todos los niveles de la vida comunitaria		Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Relaciones públicas			
Asesorar técnicamente en la capacitación sobre conocimientos de los elementos de prevención de incendios en: fábricas, industrias, escuelas, colegios y		Relaciones públicas			

en aquellos locales con riesgo de incendios				
Ejercer vigilancia y asesoramiento técnico a los inspectores bajo su mando;		Inspectores		
Disponer el trabajo diario correspondiente		Inspectores		
Realizar inspecciones y extender citaciones, cuando las considere necesarias		Inspectores		
5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Llevar a efecto campañas de prevención de incendios a través de medios de comunicación social, dirigidas a todos los niveles de la vida comunitaria		Combate y Prevención de Incendios, Materiales Peligrosos, Primeros Auxilios		
Asesorar técnicamente en la capacitación sobre conocimientos de los elementos de prevención de incendios en: fábricas, industrias, escuelas, colegios y en aquellos locales con riesgo de incendios		Combate y Prevención de Incendios, Materiales Peligrosos, Primeros Auxilios		
Ejercer vigilancia y asesoramiento técnico a los inspectores bajo su mando;		Ley de Defensa Contra Incendios		
Disponer el trabajo diario correspondiente		Ley de Defensa Contra Incendios		
Realizar inspecciones y extender citaciones, cuando las considere necesarias		Ley de Defensa Contra Incendios		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Medio		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Bachiller; 3 años		
Área de Conocimientos formales		Bachillerato General;		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Grado jerárquico		Subteniente (B) Teniente (B) Capitán (B) Mayor (B)		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Instrucción	Enseñar a otros cómo realizar alguna actividad		X	
Juicio y toma de decisiones	Es la capacidad de valorar las ventajas y desventajas de una acción potencial.		X	
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan	X		

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	X		
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Combate y Prevención de Incendios		X	X	
Materiales Peligrosos		X	X	
Primeros Auxilios		X	X	
Ley de Defensa Contra Incendios		X	X	

Instrucción formal		
Medio; Bachiller; 3 años	X	
Contenido de la experiencia		
Subteniente (B) Teniente (B) Capitán (B) Mayor (B)	X	
Competencias técnicas específicas		
Instrucción	X	X
Juicio y toma de decisiones	X	
Comprensión oral	X	
Expresión escrita	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 28: Perfil del puesto Inspector/a

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	INSPECTOR (A)	Unidad:	PREVENCIÓN		
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-PRE-002		
Depende de:	DIRECTOR DE PREVENCIÓN	Supervisa a:	N/A		
2. Misión del puesto					
Encargado de revisar las instalaciones de los locales que prestan algún servicio, además de capacitar acerca de la prevención de incendios.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Colaborar con el Jefe del departamento, cumpliendo las órdenes y directivas;		5	4	3	17
Realizar las inspecciones encomendadas;		5	4	4	21
Acudir a su trabajo y a las inspecciones correctamente uniformado y con el material necesario;		5	3	2	11
Elevar el informe a su superior en los formularios establecidos;		5	4	3	17
Extender citaciones a los propietarios o responsables de la seguridad de un local, cuando no cumplan con las normas establecidas y recomendadas;		5	4	3	17
Mantenerse actualizado en los conocimientos técnicos relacionados con la prevención de incendios; y,		2	3	3	11
Estar debidamente capacitado para dictar conferencias, dirigir charlas, mesas redondas, cursos de capacitación y efectuar campañas a cualquier nivel		2	4	4	18
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Realizar las inspecciones encomendadas		Director de Prevención, Ciudadanía en General			
Estar debidamente capacitado para dictar conferencias, dirigir charlas, mesas redondas, cursos de capacitación y efectuar campañas a cualquier nivel		Director de Prevención, Instituciones públicas y privadas, Ciudadanía en General			
Elevar el informe a su superior en los formularios establecidos;		Director de Prevención			
Extender citaciones a los propietarios o responsables de la seguridad de un local, cuando no cumplan con las normas establecidas y recomendadas;		Ciudadanía en General			
Colaborar con el Jefe del departamento, cumpliendo las órdenes y directivas		Director de Prevención			

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Realizar las inspecciones encomendadas		Ley de Defensa Contra Incendios		
Estar debidamente capacitado para dictar conferencias, dirigir charlas, mesas redondas, cursos de capacitación y efectuar campañas a cualquier nivel		Combate y Prevención de Incendios, Materiales Peligrosos, Primeros Auxilios		
Elevar el informe a su superior en los formularios establecidos;		Ley de Defensa Contra Incendios		
Extender citaciones a los propietarios o responsables de la seguridad de un local, cuando no cumplan con las normas establecidas y/o recomendadas;		Ley de Defensa Contra Incendios		
Colaborar con el Jefe del departamento, cumpliendo las órdenes y directivas		Ley de Defensa Contra Incendios, Desarrollo Humano, Computación		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal		Medio		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Bachiller; 3 años		
Área de Conocimientos formales		Bachillerato General		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Grado Jerárquico		Bombero Profesional		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Pensamiento conceptual	Aplicar o crear nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.			X
Recopilación de información	Conocer cómo localizar e identificar información esencial.			X
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan			X
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el		X	

	aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.			
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.			X

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Ley de Defensa Contra Incendios	X	X
Combate y Prevención de Incendios	X	X
Materiales Peligrosos	X	X
Primeros Auxilios	X	X
Desarrollo Humano	X	X
Computación	X	
Instrucción formal		
Medio; Bachiller, 3 años; Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		

Bombero Profesional	X	
Competencias técnicas específicas		
Pensamiento conceptual	X	
Recopilación de información	X	X
Comprensión oral	X	
Expresión escrita	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 29: Perfil del puesto Director/a de Logística

1. Datos de identificación					
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA				
Puesto:	DIRECTOR (A) DE LOGÍSTICA	Unidad:	LOGÍSTICA		
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-LOG-001		
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A		
2. Misión del puesto					
Ser responsables de dotar todas las herramientas necesarias al personal del Cuerpo de Bomberos de Riobamba para la realización de sus actividades cotidianas.					
3. Actividades del puesto					
Actividades del puesto		F	CO	CM	Total
Procurar que cada cuartel o compañía, cuente con el material, equipo y herramientas necesarias para el mejor y eficaz cumplimiento de sus funciones y se encuentren en buen estado para su uso		5	4	4	21
Controlar que los vehículos y más bienes e inmuebles, se mantengan en buen estado de funcionamiento y conservación. Que los vehículos estén siempre con el combustible necesario		5	4	4	21
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad				
4. Interfaz del puesto					
Actividades esenciales		Interfaz			
Procurar que cada cuartel o compañía, cuente con el material, equipo y herramientas necesarias para el mejor y eficaz cumplimiento de sus funciones y se encuentren en buen estado para su uso.		Comandante de Compañía, Guarda almacén, Compras Públicas			
Controlar que los vehículos y más bienes e inmuebles, se mantengan en buen estado de funcionamiento y conservación. Que los vehículos estén siempre con el combustible necesario.		Operadores, Comandante de Compañía, Guarda almacén			
5. Conocimientos requeridos					
Actividades esenciales		Conocimientos			
Procurar que cada cuartel o compañía, cuente con el material, equipo y herramientas necesarias para el mejor y eficaz cumplimiento de sus funciones y se encuentren en buen estado para su uso		Detección de Necesidades			
Controlar que los vehículos y más bienes e		Mantenimiento Vehicular,			

inmuebles, se mantengan en buen estado de funcionamiento y conservación. Que los vehículos estén siempre con el combustible necesario		Mantenimiento preventivo de Bienes muebles y muebles		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Medio		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Bachiller; 3 años		
Área de Conocimientos formales		Bachillerato General		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		Bombero Profesional		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Recopilación de información	Conocer cómo localizar e identificar información esencial.			X
Manejo de recursos materiales	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar ciertas actividades.		X	
Expresión Escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.			X
Selección de equipos	Determinar el tipo de equipos, herramientas e instrumentos necesarios para realizar un trabajo.			X
9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	

Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos/destrezas	Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación
Conocimientos		
Detección de Necesidades	X	
Mantenimiento Vehicular	X	
Mantenimiento preventivo de Bienes muebles y muebles	X	X
Instrucción formal		
Medio; Bachiller, 3 años; Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		
Bombero Profesional	X	
Competencias técnicas específicas		
Recopilación de información	X	
Manejo de recursos materiales	X	X
Expresión Escrita	X	
Selección de equipos	X	X
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

Tabla 30: Perfil del puesto Director de Instrucción

1. Datos de identificación						
Institución:	CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA					
Puesto:	DIRECTOR DE INSTRUCCIÓN	Unidad:	INSTRUCCIÓN			
Rol del puesto:	OPERATIVO	Código:	CBR-INS-001			
Depende de:	PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA	Supervisa a:	N/A			
2. Misión del puesto						
Dirigir y supervisar la aplicación de procedimientos para el control de actividades relacionadas con la recepción, clasificación, custodia y entrega de mercaderías adquiridas por la institución.						
3. Actividades del puesto						
Actividades del puesto			F	CO	CM	Total
Normar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar todas las Actividades de instrucción del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.			2	3	3	11
Organizar cursos de capacitación para el personal Bomberil.			3	4	4	19
Integrar los expedientes de calificaciones de los asistentes a los cursos.			1	3	3	10
Capturar la información para el registro de estadísticas.			1	3	3	10
Gestionar cooperación técnica nacional o internacional en materia de Instrucción.			1	1	5	6
Dónde:	F= Frecuencia de actividad CO = Consecuencias por omisión de la actividad CM = Complejidad de la actividad					
4. Interfaz del puesto						
Actividades esenciales			Interfaz			
Organizar cursos de capacitación para el personal Bomberil			Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Talento Humano, Dirección de Presupuesto, Tesorería, Relaciones Públicas, Personal Operativo			
Normar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar todas las Actividades de instrucción del Cuerpo de Bomberos de Riobamba			Personal Operativo			
Integrar los expedientes de calificaciones de los asistentes a los cursos			Dirección de Talento Humano			
Capturar la información para el registro de estadísticas.			Dirección de Talento Humano			
Gestionar cooperación técnica nacional o internacional en materia de Instrucción			Jefatura del Cuerpo de Bomberos, Dirección de Talento Humano, Relaciones Públicas.			

5. Conocimientos requeridos				
Actividades esenciales		Conocimientos		
Organizar cursos de capacitación para el personal Bomberil		Ley de defensa Contra Incendios, Administración de Desastre(EDAN), Sistemas de Comando de Incidente(SCI), Rescate Vehicular(RBA), Primeros Auxilios (APAA), Alarma y Comunicaciones		
Normar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar todas las Actividades de instrucción del Cuerpo de Bomberos de Riobamba		Desarrollo Humano, Planificación, Evaluación de Resultados		
Integrar los expedientes de calificaciones de los asistentes a los cursos		Archivología		
Capturar la información para el registro de estadísticas.		Archivología		
Gestionar cooperación técnica nacional o internacional en materia de Instrucción		Cooperación Institucional, Negociación		
6. Instrucción formal requerida				
Nivel de instrucción formal:		Medio		
Número de años de estudio, diplomas o títulos requeridos		Bachiller; 3 años		
Área de Conocimientos formales		Bachillerato General		
7. Experiencia laboral requerida				
Dimensiones de experiencia		Detalle		
Experiencia		Bombero Profesional		
8. Competencias Técnicas específicas				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía		X	
Instrucción	Enseñar a otros cómo realizar alguna actividad.	X		
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.		X	
Organización de la información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.		X	

9. Competencias conductuales generales				
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	X		
Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.		X	
Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.		X	
Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	X		
Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.		X	
10. Requerimientos de selección y capacitación				
Conocimientos/destrezas		Requerimientos de selección	Requerimientos de capacitación	
Conocimientos				
Ley de defensa Contra Incendios		X	X	
Administración de Desastre(EDAN)		X	X	
Sistemas de Comando de Incidente(SCI)		X	X	
Rescate Vehicular(RBA)		X	X	

Primeros Auxilios (APAA)	X	X
Alarma y Comunicaciones	X	
Desarrollo Humano	X	
Planificación	X	
Evaluación de Resultados	X	
Archivología	X	
Cooperación Institucional	X	
Negociación		
Instrucción formal		
Medio; Bachiller, 3 años; Bachillerato General	X	
Contenido de la experiencia		
Bombero Profesional	X	
Competencias técnicas específicas		
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	X	
Instrucción	X	X
Identificación de problemas	X	
Organización de la información	X	
Competencias conductuales generales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimiento del entorno organizacional	X	X
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Orientación de servicio	X	X
Trabajo en equipo	X	X
Iniciativa	X	X

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

4.2.5. MODELO DE DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIAS

CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA

DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIAS

1. JUSTIFICACIÓN

Capacitar es toda actividad realizada en una organización que nos permite desarrollar sus conocimientos, habilidades, conductas o actitud de su personal.

El presente diseño curricular está orientado a fortalecer varias áreas del conocimiento, para de esta manera evitar la obsolescencia de los saberes y así mejorar el desempeño de todos los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Una constante capacitación, además de sacar de la rutina al trabajador, hará que este sea más competente y hábil, de esta manera la institución se volverá más fuerte, eficiente y eficaz.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Dotar de una herramienta de capacitación para adquirir conocimientos, desarrollar aptitudes y destrezas necesarias para el desempeño eficiente de las funciones del personal del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.

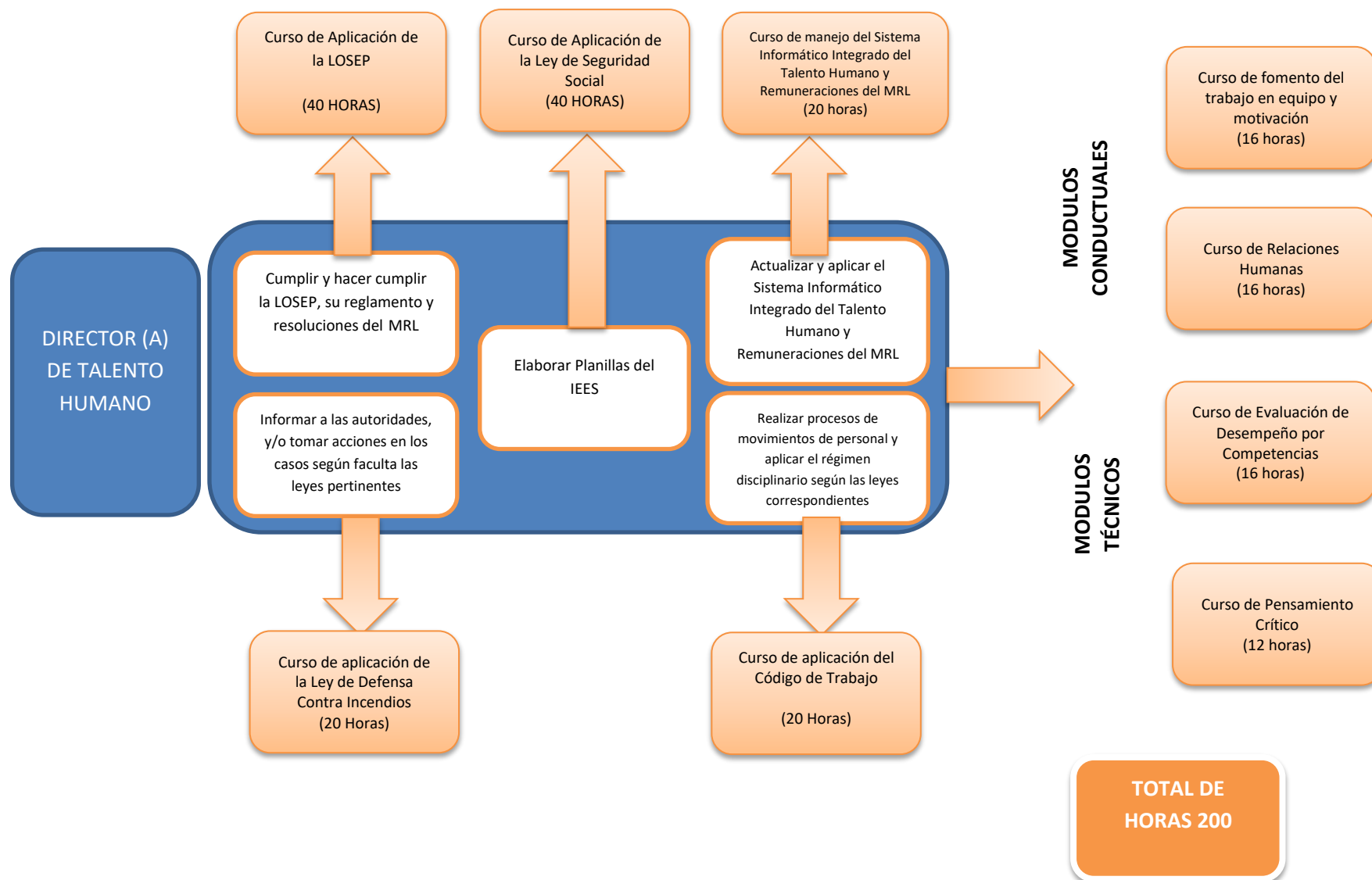
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar una eficiente capacitación para fortalecer y desarrollar las competencias técnicas y conductuales.
- Actualizar constantemente los conocimientos necesarios para la realización de sus funciones.
- Motivar al personal a crear una cultura de aprendizaje continuo.

3. METODOLOGÍA A APLICARSE

Participativa - Reflexiva.

4. ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN



ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

5. TEMÁTICA DE LA CAPACITACIÓN

NOMBRE DEL CURSO	TOTAL DE HORAS	TEMÁTICA	RESPONSABLE	COSTO
Curso de aplicación de la LOSEP	40 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Nepotismo • Inhabilidades y prohibiciones • Licencias • Comisiones de servicio y permisos • Traslados • Traspaso y cambio administrativo • Régimen disciplinario • Clasificación de puestos del servicio público 	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$500
Curso de aplicación de la Ley de Seguridad Social	40 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato individual de Trabajo • Obligaciones y Prohibiciones del empleador. • Ley de Discapacidades: nuevos derechos laborales y tributarios de las personas con discapacidad. • Ley para la defensa de los derechos laborales: extensión del período de lactancia a 12 meses y equiparación de derechos del trabajador del servicio doméstico. • Los reglamentos internos y de seguridad y salud en el trabajo. • Qué comprende la remuneración • Jornada Ordinaria, suplementaria, extraordinaria. Casos especiales de jornadas especiales. • Remuneraciones 	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$500

NOMBRE DEL CURSO	TOTAL DE HORAS	TEMÁTICA	RESPONSABLE	COSTO
		<p>adicionales: decimotercera y decimocuarta remuneración, casos especiales por jornada parcial, licencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacaciones: Obtención del derecho, postergación de vacaciones forma de liquidar las vacaciones • Ley de Paternidad: explicación y necesidad de que se expida una reglamentación • Fondo de Reserva y Cesantía régimen solidario de cesantía • Impuesto a la renta en relación de dependencia: deducciones especiales, gastos personales, Formulario 107 y ejercicios de cálculo. • Terminación de la relación laboral: causas y formas de liquidar. Desahucio, visto bueno y pago de indemnización general y especial. Actas de Finiquito en línea. • Jubilación Patronal: cómo se adquiere el derecho, ejercicio de cálculo, actas de jubilación, reserva actuarial, provisiones. • Práctica del manejo de nóminas de pago e indicadores de gestión 		

NOMBRE DEL CURSO	TOTAL DE HORAS	TEMÁTICA	RESPONSABLE	COSTO
		de Recursos Humanos.		
Curso de manejo del Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones del Ministerio de Relaciones Laborales	20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno del Sistema • Desconcentración de Gestión de Movimientos de Personal • Delegación de Aprobación • Ejecución de proceso para el movimiento de personal Nombramiento de Libre Nombramiento y Remoción (Flujo regular sin solicitud) • Ejecución de proceso para el movimiento de personal Licencia con remuneración por paternidad (Flujo regular con solicitud) • Ejecución de proceso para el movimiento de personal Permiso para Atención Médica (Flujo corto con solicitud) • Reasignación de trámites • Consulta de trámites por institución y por analista • Carga Inicial de Saldos de Vacaciones • Registro de fecha para cálculo de vacaciones • Asignación de delegados para aprobación y autorización de vacaciones • Definir periodo para elaborar cronogramas de vacaciones • Cronograma de 	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$200

NOMBRE DEL CURSO	TOTAL DE HORAS	TEMÁTICA	RESPONSABLE	COSTO
		vacaciones: planificar, aprobar jefe inmediato y aprobar máxima autoridad. • Vacaciones: solicitar, aprobar, suspender, reprogramar e imprimir documento habilitante. • Permisos: solicitar, eliminar y aprobar		
Curso de aplicación de la Ley de Defensa Contra Incendios	20 horas	• Organismos que regulan el funcionamiento de los cuerpos de bomberos • Organización de los cuerpos de bomberos • Proceso para el ingreso de nuevos bomberos • Sanciones para el personal bomberil	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$300
Curso de aplicación del Código de Trabajo	20 horas	• Jornada de Trabajo • Remuneración • Seguridad Social y Jubilación Patronal • Terminación de la Relación Laboral	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$300
Curso de fomento del trabajo en equipo y motivación	16 horas	• Diferencia entre grupo y Equipo • Fundamentos y beneficios del Trabajo en Equipo • Comunicación Efectiva • Desarrollando la creatividad en el Equipo • ¿Qué es Motivación? • Actitud y Autoestima • Superación personal	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$300
Curso de Relaciones Humanas	16 horas	• La comunicación • Cómo mejorar la comunicación con los demás • Aprender a escuchar	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$300

NOMBRE DEL CURSO	TOTAL DE HORAS	TEMÁTICA	RESPONSABLE	COSTO
		<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos 		
Curso de Evaluación de Desempeño por Competencias	16 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias laborales • Evaluación del desempeño por competencias laborales • Otros métodos para la evaluación del desempeño • Definición de objetivos y metas • Interpretación de resultados del proceso de evaluación del desempeño por competencia 	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$300
Curso de Pensamiento Crítico	12 horas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es y por qué pensamiento crítico? • Dimensiones, estrategias y elementos del razonamiento • Estándares y destrezas intelectuales universales • Análisis de estereotipos en los medios de comunicación. Diferencia entre opinión y hechos, y entre lo implícito y lo explícito 	Jefatura del Cuerpo de Bomberos	\$300

ELABORADO POR: Darío Montesdeoca-Cristian Tello

4.2.6. MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO

Para poder evaluar al talento humano del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, y al ser este un organismo del sector público hemos recurrido a proponer el Modelo de Evaluación del Desempeño del Talento Humano emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Este mecanismo nos permite evaluar las actividades del puesto a través del cumplimiento de indicadores de gestión del puesto, el nivel de conocimientos, las competencias técnicas y conductuales, y además nos permite anotar observaciones del jefe inmediato y quejas del ciudadano en caso de haberlas, arrojándonos como resultado una calificación para cada factor evaluado y el nivel de su desempeño general.

Esta evaluación adopta los parámetros diseñados en el perfil del puesto de cada colaborador, planteados en el presente trabajo, por consiguiente esta tesis se adapta a los lineamientos requeridos por este ministerio estatal.

FORMULARIO MRL-EVAL-01 - MODIFICADO

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO					
DATOS DEL SERVIDOR:					
Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):			José Pérez		
Denominación del Puesto que Desempeña:			Director de Talento Humano		
Título o profesión:			Ingeniero de Empresas		
Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior inmediato (Evaluador):			Cnel. Manuel Morocho		
Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa):		Desde:	01/01/2013	Hasta:	31/12/2013
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO					
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO: # Actividades: 5 Factor: 60%					
Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
Cumplir y hacer cumplir la LOSEP, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia.	Porcentaje de decisiones tomadas fundamentadas en la LOSEP mensualmente	100%	98%	98	5
Informar a las autoridades de la institución, y/o tomar acciones pertinentes en los casos de incumplimiento de la Ley de Defensa Contra Incendios, del Código.	Porcentaje de quejas atendidas mensualmente por incumplimiento a la ley	100%	99%	99	5
Elaborar el reporte consolidado de las aportaciones al IEES	Número de reportes consolidados elaborados mensualmente	1	1	100	5
Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el	Porcentaje de actualización del Sistema Informático Integrado del Talento Humano realizado semestralmente	100%	70%	70	2
¿ A más del cumplimiento de la totalidad de metas y objetivos se adelantó y cumplió con objetivos y metas previstas para el siguiente periodo de evaluación ?			APLICA EL + 4 %		% DE AUMENTO
			NO		0
Total Actividades Esenciales:					39%
CONOCIMIENTO: # Conocimientos: 6 Factor: 8% Nivel de Conocimiento					
Código de Trabajo					Muy Bueno
Ley Orgánica de Servicio Público					Sobresaliente
Ley de Defensa Contra Incendios					Bueno
Ley de Seguridad Social					Muy Bueno
Computación					Sobresaliente
Desarrollo Humano					Sobresaliente
Total Conocimientos:					6,7%

COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO			
		# Competencias: 4	Factor: 8%
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable	Nivel de Desarrollo
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Alta	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.	Desarrollada
Monitoreo y control	Media	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.	Desarrollada
Generación de ideas	Media	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.	Altamente Desarrollada
Expresión escrita	Alta	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)	Altamente Desarrollada
Total Competencias Técnicas del Puesto :			7%
COMPETENCIAS UNIVERSALE			
		# Competencias: 6	Factor: 8%
ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :			
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable	Frecuencia de Aplicación
APRENDIZAJE CONTINUO	Alta	Realiza trabajos de investigación que comparte con sus compañeros. Comparte sus conocimientos y experiencias actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	Frecuentemente
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL	Alta	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.	Frecuentemente
RELACIONES HUMANAS	Alta	Construye relaciones beneficiosas para el usuario externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.	Siempre
ACTITUD AL CAMBIO	Alta	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.	Siempre
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Media	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	Siempre
ORIENTACIÓN DE SERVICIO	Alta	Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	Siempre
Total Competencias Universales:			7,3%

TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO			Factor:	16%
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	Frecuencia de Aplicación	
TRABAJO EN EQUIPO	Alta	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.	Siempre	
INICIATIVA	Alta	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo	Siempre	
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.				
LIDERAZGO	Alta	Alto Desarrollo de los talentos y motivación en su equipo de trabajo para generar comunicación, confianza y compromiso a través del ejemplo y servicio para el logro de objetivos comunes.	Siempre	
Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:			16%	
OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):				
Ninguna				

QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-01				
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN
TOTAL:				0

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
FACTORES DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN ALCANZADA
Indicadores de Gestión del puesto	39,0
Conocimientos	6,7
Competencias técnicas del puesto	7,0
Competencias Universales	7,3
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo	16,0
Evaluación del ciudadano (-)	0,0
TOTAL EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: 76	
SATISFACTORIO: DESEMPEÑO ESPERADO	
FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)	
Fecha (dd/mm/aaaa):	03/01/2014
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.	
<div style="text-align: center;"> FIRMA Evaluador o jefe Inmediato Crnel. Manuel Morocho </div>	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El 65% del personal no es comunicado por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida la información, corroborando la inexistencia de una estructura organizacional y un modelo de gestión del talento humano.
- El 55% del personal no ha recibido capacitaciones y ascensos trayendo como consecuencia que el personal no actualice sus conocimientos, no desarrolle sus habilidades y competencias y mucho menos que el personal operativo haya ascendido de Grado Jerárquico desde hace ya varios años, debido a la inexistencia de un plan de capacitación.
- El 62% del personal manifiesta que en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba no existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo, ratificando esto la inexistencia de políticas y manuales de seguridad ocupacional.
- No se evalúa al personal para medir su desempeño dentro de la organización, debido a la inexistencia de un Modelo de Evaluación del Desempeño del Talento Humano que ayude a medir el rendimiento del personal en la institución.

RECOMENDACIONES

- Incorporar la presente propuesta en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba para que permita mejorar la gestión del talento humano en términos de eficiencia y eficacia ayudando a mejorar la gestión y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Capacitar continuamente al Personal del Cuerpo de Bomberos de Riobamba para que desarrollen sus conocimientos, competencias técnicas y competencias conductuales, además para el Personal Operativo se deben ejecutar los lineamientos establecidos en la Ley de Defensa Contra Incendios en lo referente a ascensos.
- Se sugiere dar la gestión necesaria para la creación de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, la cual se encargue de gestionar y velar por la salud, integridad, seguridad y comodidad de todo el personal que conforma el Cuerpo de Bomberos de Riobamba.
- Evaluar periódicamente al personal del Cuerpo de Bomberos de Riobamba utilizando el Modelo de Evaluación del Desempeño del Talento Humano por Competencias Emitido por el Ministerios de Relaciones Laborales, el cual está contemplado en el presente trabajo con el fin de medir el desempeño laboral de cada colaborador.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M., (2007). Dirección estratégica de recursos humanos; Gestión por competencias : Buenos Aires : Granica S.A. pág. 19;20;59;60;62.
- Alles, M., (2009). Nuevo Efoque "diccionario de competencias" la triología : Buenos Aires : Granica. pág. 53.
- Chiavenato, I., (2000). Administración de Recursos Humanos : Bogotá : McGraw-Hill Interamericana, S.A. pág. 137.
- Chiavenato, I., (2009). Gestión del Talento Humano : México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. pág. 11; 12; 13, 137.
- García, J. P. y. V. G., (2009). Diez claves para ser un empresario de éxito: Administre sus Recursos Humanos con Visión y Liderazgo Volumen 6 : Lima: Palao Editores. pág. 33.
- Mondy, W., (2010). Administración de recursos humanos. En: México: Pearson educación. pág. 4.
- Münch, L., (2007). Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor 1ª ed. : México: Pearson educación. pág. 6; 75; 45; 46; 47; 48.
- Ponce, A. R., (1986). *Administración de Empresas; Segunda Parte* : México: Limusa. pág. 241.
- Ponce, A. R., (1986). Administración de empresas Teoría y práctica primera parte : México: Limusa. pág. 26.
- Rodriguez, S. H., (2008). Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales, y estrategias para la competitividad 2ª ed. : México: McGraw-Hill. pág. 134; 172; 173.
- Rodríguez, S. H. y., (2011). Introducción a la administración 5ª ed. : México : McGrawHill. pág. 49.

LINCOGRAFÍA

- Herrera, H., (2007, Febrero 05). *Gestiopolis*.: Recuperado el 29 Octubre 2013, de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/diagnostico-administrativo-causas-y-efectos-de-los-problemas.htm>
- Unmsm, (2010, Septiembre 02). *Unmsm*.:Recuperado el 30 Octubre 2013, de: <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>
- Wikipedia, (2013, Enero 15). *Wikipedia*.:Recuperado el 30 Octubre 2013, de http://es.wikipedia.org/wiki/Perfil_de_puesto

ANEXOS

ANEXO N° 1: Guía de entrevista para levantar información del proceso de reclutamiento y selección de personal

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

Lugar:
Fecha y hora:
Nombre del entrevistado:
Puesto que desempeña:
Entrevistador:

1. ¿En la institución están definidas políticas para selección de personal?
SI..... NO.....
2. ¿Cuál es el procedimiento a realizarse al momento de contratar al personal para la institución?
 -
 -
 -
 -
3. Al momento de seleccionar al personal para un puesto ¿Qué aspectos primordialmente se toman en consideración?
 - Nivel de formación
 - Experiencia
 - Condiciones físicas
 - Condiciones mentales
 - Habilidades
 - Destrezas
 - Sexo
 - Dominio de idiomas
 - Habilidades de comunicación
4. ¿Dentro del personal que labora en la institución existen personas con capacidades especiales?
SI..... NO.....

5. ¿Considera importante definir claramente competencias de acuerdo a cada puesto de trabajo, con el afán reclutar y seleccionar a las personas más idóneas?

SI..... NO.....

6. ¿Considera importante la creación de un manual de perfiles por competencias para la selección de personal, el cual garantice que los nuevos empleados contribuyan satisfactoriamente al desarrollo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?

SI..... NO.....

7. ¿Cuenta la institución con un plan de talento humano?

Si No

8. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del talento humano?

Frecuente

A veces

Nunca

ANEXO N° 2: Encuesta para medir la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Riobamba

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

Lugar:
Fecha y hora:
Nombre del encuestado:
Puesto que desempeña:

Instrucciones

Favor marcar con una 'X' la opción que mejor represente.

Pregunta	SI	A Veces	NO
1. ¿Conoce usted técnicamente cuál es la misión de su puesto?			
2. ¿Está oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?			
3. ¿La información es comunicada por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida?			
4. ¿Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes acerca del trabajo realizado?			
5. ¿Se dio a conocer apropiadamente sus derechos como trabajador?			
6. ¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?			
7. ¿Tiene seguridad de conservar su trabajo?			
8. ¿Su puesto de trabajo contribuye con su auto realización?			
9. ¿se siente motivado en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba?			
10. ¿Están claramente definidos los objetivos de su puesto de trabajo?			
11. ¿Su trabajo le permite alcanzar objetivos personales?			
12. ¿Las funciones que desempeño ayudan al cumplimiento de los objetivos del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?			
13. ¿Está integrado/a plenamente a su trabajo?			

14. ¿En su área de trabajo se manejan adecuadamente los problemas que se presentan?						
15. ¿Se fomenta en su área de trabajo el trabajo en equipo?						
Liderazgo (califique a ambos jefes en caso de contar con ellos)						
Pregunta	Director de Talento Humano			Jefe del Cuerpo de Bomberos		
	SI	A Veces	NO	SI	A Veces	NO
16. ¿Su jefe está al corriente de las actividades que desarrolla?						
17. ¿Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada?						
18. ¿Cuándo logra un buen resultado o hace algo sobresaliente en su trabajo, su jefe reconoce su aportación?						
19. ¿El estilo de dirección de su jefe influye positivamente?						
20. ¿Su jefe está comprometido con su trabajo y con usted?						
Pregunta	SI	A Veces	NO			
21. ¿Tiene oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en su trabajo?						
22. ¿Su trabajo le permite desarrollar nuevas habilidades?						
23. ¿Existen cambios repentinos en su trabajo?						
24. ¿Se adapta rápidamente a los cambios?						
25. ¿Cuándo se suscitan cambios en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba, estos son manejados adecuadamente?						
26. ¿Considera que la mayoría de los cambios impactan positivamente en el Cuerpo de Bomberos de Riobamba y a su personal?						
27. ¿La iluminación de su área de trabajo es suficiente y adecuada?						
28. ¿Posee suficiente espacio para trabajar?						

29. ¿La comodidad de su área de trabajo es óptima?			
30. ¿La temperatura del lugar donde labora es apropiada?			
31. ¿El nivel de humedad es idóneo?			
32. ¿Existe un flujo de aire adecuado en su lugar de trabajo?			
33. ¿El nivel de ruido le permite concentrarse en su trabajo?			
34. ¿La limpieza y aseo en general son buenos?			
35. ¿Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo?			
36. ¿La velocidad con que trabaja su equipo de cómputo es adecuada?			
37. ¿Considera que su equipo de cómputo funciona excelentemente?			
38. ¿Se planifican siempre las necesidades de personal para realizar las actividades en el área y/o Departamento?			
39. ¿El personal que se selecciona es el más idóneo?			
40. ¿Al empezar a laborar en la institución, se proporciona la inducción pertinente para conocer las responsabilidades y políticas del Cuerpo de Bomberos de Riobamba?			
41. Supervisión ejercida: ¿Su cargo exige supervisión de personas?			
42. ¿Los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos se toman con base en el desempeño del trabajador?			
43. ¿Estar en su puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?			
44. ¿Se siente orgulloso(a) del trabajo que desempeña?			
45. ¿Se siente valorado(a) y respetado(a) en su trabajo?			
46. ¿Siente que su trabajo está suficientemente reconocido?			
47. ¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?			
48. ¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?			
49. ¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres?			
50. ¿Es satisfactoria la relación con su(s) jefe(s)?			
51. ¿Prestan sus compañeros toda su atención cuando alguien les habla?			
52. ¿Cuándo no les queda claro lo que se les informa, siempre			

preguntan las veces necesarias hasta comprender bien lo que se les comunica?			
53. ¿Frecuentemente animan a los demás cuando tienen problemas personales o de trabajo?			
54. ¿Tratan de ver las cosas con optimismo?			
55. ¿Desempeñan sus actividades en tiempo y forma adecuados?			
56. Respetan a su(s) jefe(s) aunque no estén de acuerdo con él/ella.			
57. ¿Consideran que siempre tratan de colaborar en las actividades de su área de trabajo?			
58. ¿Son de las personas que contribuyen y actúan para hacer las cosas mejor?			
59. ¿Siempre tratan de aportar nuevas ideas en su trabajo?			
60. ¿Siempre dan un trato amable hacia las personas que solicitan los servicios de Cuerpo de Bomberos de Riobamba?			

ANEXO N° 3: Encuesta para medir la frecuencia con que se realizan las actividades de cada puesto de trabajo

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS**

Marque el número según corresponda en cada actividad que realiza:

Grado	Frecuencia
5	Todos los días
4	Al menos una vez por semana
3	Al menos una vez cada quince días
2	Una vez al mes
1	Otro (bimensual, trimestral, semestral, etc)

Nombre del puesto: Primer jefe del cuerpo de Bomberos de Riobamba	
Actividades	Frecuencia
Cumplir y hacer cumplir la ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos;	
Mantener al Cuerpo de Bomberos en óptimas condiciones de funcionamiento, y medios para una eficiente atención al público;	
Tender a la tecnificación del personal, mediante la organización y asistencia a cursos periódicos de teoría y técnicas bomberiles;	
Recabar oportunamente de los organismos de recaudación de impuestos y tasas que benefician al Cuerpo de Bomberos la entrega oportuna de los fondos;	
Rendir la caución al posesionarse como Jefe y la declaración de bienes;	
Enviar anualmente las proformas presupuestarias con los requisitos legales solicitados por la Dirección de Gestión de Defensa contra Incendios;	
Presidir las sesiones del Consejo de Administración y Disciplina y ordenar las convocatorias de las mismas;	
Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y directivas emanadas por el Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos;	
Suscribir la Orden General en la que se publicaron los movimientos de altas, bajas, incorporación, licencias, pases, ascensos, comisiones, premios, recompensas, órdenes superiores y demás;	
Informar oportunamente a la superioridad respecto de las necesidades apremiantes del Cuerpo de Bomberos, con el fin de solucionaren el menor tiempo posible;	
Realizar autogestión para el mejoramiento de la institución;	
Mantener relaciones técnicas y de trabajo con otros servicios nacionales y extranjeros;	
Asistir a cursos, congresos, seminarios comisiones técnicas, etc.	

Comandar, dirigir e instruir a sus subalternos en los actos del servicio"	
Presentarse y dirigir las operaciones en un siniestro;	
Convocar a sus integrantes para pasar revista y realizar ejercicios y simulacros;	
Acordar convenios, contratos y adquisiciones con la autorización del Consejo de Administración y Disciplina cuando la cuantía lo amerite;	
Elaborar un Reglamento de funciones para el personal administrativo;	
Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios;	
Emitir los nombramientos para el personal operativo, administrativo, técnico y de servicios; y,	
Las demás que determinen la Ley de Defensa contra Incendios, sus reglamentos y las autoridades correspondientes.	

En caso de realizar alguna otra actividad que no se encuentre en la lista anterior, anote en el siguiente cuadro:

Actividad	Frecuencia

Nota: se realizó una encuesta para cada puesto de trabajo, por lo que en cada una de estas solo cambian las actividades que se realizan en el puesto.

ANEXO N° 4: Listado de personas encuestadas

LISTADO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, TECNICO Y OPERATIVO					
Nro.	CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	CEDULA DE CIUDADANÍA	AREA / CARGO	FIRMA
1	CABO	ALBUJA YANZA RAMIRO FRANCISCO	0602608507	OPERATIVO	
2	OPERADOR	ALVARADO GUADALUPE GALO GUILLERMO	0602715740	OPERATIVO	
3	CABO	APIÑA PEREZ NELY ROSANA	0603153289	OPERATIVO	
4	CABO	AREVALO LARA ANGEL HERMOGENES	0602587628	OPERATIVO	
5	OPERADOR	AUQUILLA CANDO FABIAN	0603061573	OPERATIVO	
6	SARGENTO	BARRIONUEVO MERINO SEGUNDO	0601619307	OPERATIVO	
7	SUB. OFICIAL	BECERRA VALLE CARLOS GONZALO	0601259575	OPERATIVO	
8	OPERADOR	BRITO PARDO SANDRO VINICIO	0602042269	OPERATIVO	
9	LICENCIADA	CAJIAS VERONICA		RECAUDADORA	
10	OPERADOR	CALI GARCIA AGUSTIN EDUARDO	0602150997	OPERATIVO	
11	CABO	CALLACANDO HUARACA LUIS ALBERTO	0603599572	OPERATIVO	
12	SUB. OFICIAL	CARGUA GRANIZO ELIECER SEGUNDO	0601167562	OPERATIVO	
13	CABO	CARRERA VALLEJO JOSELITO ANTONIO	0602696668	OPERATIVO	
14	SARGENTO	CHACHA ATGOS SEGUNDO NAZARIO	0602570871	OPERATIVO	
15	BOMBERO	CHAVARREA CHAVARREA MARIO FABIAN	0604791528	OPERATIVO	
16	TENIENTE	CHERREZ ZAVALA IVAN LEONARDO	0601976426	INSPECTOR	
17	CABO	CHIRIBOGA BRITO LEONARDO MARCELO	0602195398	OPERATIVO	
18	TENIENTE	CHIRIBOGA RAMOS IVAN PATRICIO	0600812424	OPERATIVO	
19	BOMBERO	CUJILEMA RIVERA JUAN PABLO	0602889545	CHEF	
20	CABO	CORRAL GUACHO DIEGO ALFREDO	0603537465	OPERATIVO	
21	BOMBERO	CUJILEMA RIVERA DAVID SEBASTIAN	0602889537	OPERATIVO	
22	OPERADOR	GAIBOR MONTERO OSCAR PATRICIO	0602983504	OPERATIVO	
23	OPERADOR	GAMBOA PERALVO JAIME EUCLIDES	1713568416	OPERATIVO	
24	CABO	GARCIA SAMANIEGO PATRICIA DEL ROCIO	0603471244	OPERATIVO	
25	SARGENTO	GONZALEZ SAIGUA FLORESMILO EDUARDO	0602398935	OPERATIVO	
26	TENIENTE	GUAMAN CAGUANA JOSE ABRAHAM	0601277056	OPERATIVO	
27	CABO	GUAMAN CEPEDA DIEGO PATRICIO	0604483461	INSPECTOR	
28	ABOGADO	JARA CALVACHE JUAN RAFAEL	0602139057	ASESOR JURIDICO	RENUNCIA
29	CABO	LEMA DAMIAN EDISON ROLANDO	0604635821	OPERATIVO	
30	CABO	LIZANO TOSCANO RICARDO DAVID	0604288712	OPERATIVO	
31	CABO	LLANOS OROZCO JUAN FRANCISCO	0603435272	OPERATIVO	
32	BOMBERO	MACHADO SANTIN HUGO RICARDO	0604011882	OPERATIVO	
33	CABO	MARTINEZ ZUMBA DIEGO ARMANDO	0603621178	OPERATIVO	
34	CABO	MONCAYO PEÑAFIEL PAUL HERNAN	0603151887	OPERATIVO	RENUNCIA
35	LICENCIADO	MORA SOLORZANO ANDRES FABIAN	0603366766	COMPRAS PUBLICAS	
36	CORONEL	MOROCHO BARRAGAN MANUEL MESIAS	0600871834	JEFATURA	NO EN CARGO
37	CABO	OLEAS MENDOZA HECTOR ORLANDO	0602918542	OPERATIVO	
38	CABO	OLIVO QUISPE GEOVANNY FERNANDO	0603189937	OPERATIVO	
39	SARGENTO	PACA CUJI LEON	0601780711	OPERATIVO	
40	TENIENTE	PACA PADILLA LUIS GONZALO	0602745143	OPERATIVO	
41	CABO	PALTAN LOPEZ ROSA KARINA	0603385188	OPERATIVO	
42	OPERADOR	PAEDES TAPIA OSCAR DANILO	0602610495	OPERATIVO	
43	OPERADOR	PAUCAR MEJIA JOSE LUIS	0603403577	OPERATIVO	
44	CABO	PEÑAFIEL SALAZAR GUSTAVO ADOLFO	0602686776	OPERATIVO	
45	CABO	PESANTEZ ROMERO SERGIO ERMINDO	0602927592	OPERATIVO	
46	INGENIERA	PETROCHE AQUI ROSA EVA	0603662156	CONTADORA	RENUNCIA

	CABO	PLAZA ALVAREZ GALO FABIAN	0603821919	OPERATIVO	
	SARGENTO	QUINZO DUCHI ALEJANDRO	0604203075	OPERATIVO	
	CABO	QUINZO DUCHI JORGE LUIS	0604203075	OPERATIVO	
50	CAPITAN	REAL YEROVI FRANKLIN ALBERTO	0602040529	INSPECTOR	
51	SRA.	RECALDE AMORES ELVA INES	0602663352	LIMPIEZA	
52	CABO	SAIGUA GOYES LUIS GEOVANNY	0604283259	OPERATIVO	
53	CABO	SAIGUA GOYES MARCELO XAVIER	0603237363	OPERATIVO	
54	TENIENTE	SAMANIEGO ROSAS MARIO FABIAN	0602927162	OPERATIVO	
55	CABO	SAMANIEGO ROSAS RAUL FERNANDO	0603599309	OPERATIVO	
56	ABOGADO	SANTOS PASTOR JORGE LUIS	0604446476	TALENTO HUMANO	
57	CABO	SORIA SILVA WILLAN ENRIQUE	0602258162	OPERATIVO	
58	LICENCIADA	SUCUY SUAREZ ANA GRACIELA	0601893795	SECRETARIA	
59	CABO	TUMBACO PONCE DAYSI EDILMA	1310687692	OPERATIVO	
60	INGENIERA	USCA GUASHPA MYRIAM DEL ROCIO	0603134552	TESORERA	
61	TENIENTE	VALLEJO LARA VICENTE ORLANDO	0602991283	OPERATIVO	
62	CABO	VASCO ESCOBAR EDWIN DAVID	0201766631	OPERATIVO	
63	SARGENTO	VASQUEZ CALDERON EFRAIN	0600998603	INSPECTOR	
64	OPERADOR	VELASTEGUI AYALA EDWIN ERNESTO	0602687261	OPERATIVO	
65	TENIENTE	VELASTEGUI RODRIGUEZ LUCIO VERO	0601283047	OPERATIVO	
66	OPERADOR	VILLA POMA EDUARDO ALEJANDRO	0603604216	OPERATIVO	
67	CABO	VILLA VALDIVIEZO JOSE DANIEL	0602884710	OPERATIVO	
68	INGENIERO	VILLAGOMEZ TAPIA FABIAN PATRICIO	0602544090	BODEGUERO	
69	OPERADOR	YANEZ CHANGO XAVIER IVAN	0603962689	OPERATIVO	
70	SARGENTO	YANEZ INFANTE ANGEL RODRIGO	0602662173	OPERATIVO	
71	BOMBERO	YEROVI PUMAGUALLI ANDREA MISHEL	0604064113	OPERATIVO	
72	INGENIERO	ZARATE GANAN JORGE LUIS	0604305110	ASISTENTE T.H.	
73	SUB. OFICIAL	CARGUA GRANIZO MIGUEL RUPERTO	1400148050	OPERATIVO	

ANEXO N° 5: Norma de Clasificación de Puestos de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

ESCALA PARA LA CALIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

Las siguientes escalas sirven para identificar las actividades esenciales de (puestos, procesos, ocupaciones, etc.), donde:

F = frecuencia

CO = consecuencias omisión

CM = complejidad

Escalas / definición	Para aplicar esta escala hágase la siguiente pregunta
Frecuencia: cuál es la frecuencia esperada de esta actividad.	¿Con qué frecuencia se ejecuta esta actividad? Si la frecuencia es variable pregúntese: ¿cuál es la frecuencia típica de ejecución de esta actividad?
Consecuencias por omisión: qué pasaría si la actividad no se ejecutara.	¿Qué tan graves son las consecuencias si la actividad no se ejecutara?
Complejidad: se refiere al grado de esfuerzo y al nivel de conocimientos y destrezas requeridas para desempeñar la actividad.	¿Qué tanto esfuerzo supone desempeñar la actividad? O, alternatively: ¿Requiere el desempeño de esta actividad un elevado grado de conocimientos y habilidades?

Gradación de las escalas

Grado	Frecuencia	Consecuencias por omisión	Complejidad
5	Todos los días	Consecuencias muy graves: Pueden afectar a toda la organización en múltiples aspectos	Máxima complejidad: la actividad demanda el mayor grado de esfuerzo / conocimientos / habilidades
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves: pueden afectar resultados, procesos, áreas o unidades funcionales de la organización	Alta complejidad: la actividad demanda un considerable nivel de esfuerzo / conocimientos / habilidades
3	Al menos una vez	Consecuencias considerables: repercuten	Complejidad moderada: la actividad requiere un grado

	cada quince días	negativamente en los resultados o trabajos de otros	medio de esfuerzo / conocimientos / habilidades
2	Una vez al mes	Consecuencias menores: cierta incidencia en resultados o actividades que pertenecen al mismo puesto	Baja complejidad: la actividad requiere un bajo nivel de esfuerzo / conocimientos / habilidades
1	Otro (bimestral, trimestral, semestral, etc.)	Consecuencias mínimas: poca o ninguna incidencia en actividades o resultados	Mínima complejidad: la actividad requiere un mínimo nivel de esfuerzo / conocimientos / habilidades

Ejemplo:

1. Recibe las hojas de vida de los aspirantes.	5	3	2	11
2. Indaga referencias de trabajo.	3	4	3	15
3. Informa sobre la indagación de referencias.	3	3	2	9
4. Colabora en la selección de métodos de evaluación.	3	3	3	12
5. Convoca a los candidatos a entrevista.	3	4	1	7
6. Aplica las pruebas de evaluación a los candidatos.	4	4	3	16
7. Entrevista a los candidatos en la fase preliminar.	4	3	4	16
8. Elabora reportes de evaluación de pruebas y entrevistas.	3	3	5	18

Total = frecuencia + (consecuencias x complejidad)

Cómo identificar las actividades esenciales:

1. El número máximo de actividades esenciales será de 4 a 5.
2. Las 4 ó 5 actividades con las puntuaciones totales más altas son las esenciales.

Qué significa una actividad esencial:

1. Tiene el mayor impacto para la organización porque genera resultados que agregan valor.

2. Demanda los mayores recursos psicológicos del ocupante (conocimientos, destrezas, habilidades, etc.).
3. La organización debe asegurarse que el ocupante de la posición desempeñe con competencia las actividades esenciales.

CATALOGO DE COMPETENCIAS CONDUCTUALES				
No .	Destreza Habilidad	Definición	Nivel	Comportamientos observables
1	Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
			Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.
			Bajo	Coopera. Participa activamente en el equipo, apoya las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
2	Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
			Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
			Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes ofreciendo respuestas estandarizadas a sus demandas.

3	Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla o modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
			Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
			Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.
4	Actitud al cambio	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridad. Propone mejoras para la organización.
			Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.
			Bajo	Aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
5	Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.
			Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
			Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.
6	Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc.	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos, instituciones o los problemas de fondo, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
			Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución con un sentido claro de lo que es influir en la institución.

		Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.
7	Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
			Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
			Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
8	Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	Alto	Realiza trabajos de investigación que comparte con sus compañeros. Comparte sus conocimientos y experiencias actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.
			Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
			Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otros, para aumentar sus conocimientos básicos.

CATALOGO DE COMPETENCIAS TECNICAS				
N o.	Destreza Habilidad	Definición	Nivel	Comportamientos observables
1	Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.
			Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
			Bajo	Aplica las herramientas de desarrollo disponibles. Define acciones para el desarrollo de las competencias críticas. Esporádicamente hace un seguimiento de las mismas.
2	Orientación / asesoramiento	Ofrecer guías / sugerencias a los demás para que tomen decisiones.	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
			Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
			Bajo	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.
3	Pensamiento estratégico	Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, con el propósito de identificar acciones estratégicas. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que mejorar planes, programas y proyectos.	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
			Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
			Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.

4	Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus planes o proyectos, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
			Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
			Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
5	Generación de ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
			Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
			Bajo	Encontrar procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
6	Monitoreo y control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
			Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
			Bajo	Analiza y corrige documentos.

7	Pensamiento conceptual	Aplicar o crear nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.	Alto	Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos clave y observaciones, presentándolos en forma clara y útil.
			Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.
			Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y las experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
8	Habilidad analítica	Es la capacidad de reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	Alto	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.
			Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
			Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.
9	Organización de la información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.	Alto	Define niveles de información para la gestión de una unidad o proceso.
			Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.
			Bajo	Clasifica documentos para su registro.
10	Recopilación de información	Conocer cómo localizar e identificar información	Alto	Pone en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información esencial de forma habitual (ejemplo reuniones

		esencial.		informales periódicas). Analiza la información recopilada.
			Medio	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)
			Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.
11	Manejo de recursos materiales	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar ciertas actividades.	Alto	Evalúa los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.
			Medio	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.
			Bajo	Provee y maneja recursos materiales para las distintas unidades o procesos organizacionales, así como para determinados eventos.
12	Pensamiento crítico	Utilizar la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
			Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
			Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
13	Pensamiento analítico	Analizar o descomponer información y detectar tendencias, patrones, relaciones, causas, efectos, etc.	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
			Medio	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.

			Bajo	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.
14	Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.
			Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
			Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.
15	Percepción de sistemas y entorno	Determinar cuándo han ocurrido cambios importantes en un sistema organizacional o cuándo ocurrirán.	Alto	Identifica la manera en cómo un cambio de leyes o de situaciones distintas afectará a la organización.
			Medio	Identifica situaciones que pueden alterar el desenvolvimiento normal de los colaboradores de una unidad o proceso organizacional. Implica la habilidad de observar y aprovechar los comportamientos de los colaboradores y compañeros.
16	Organización de sistemas	Diseñar o rediseñar tareas, estructuras y flujos de trabajo.	Alto	Diseña o rediseña la estructura, los procesos organizacionales y las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo.
			Medio	Diseña o rediseña los procesos de elaboración de los productos o servicios que generan las unidades organizacionales.
			Bajo	Identifica el flujo de trabajo. Propone cambios para eliminar agilizar las actividades laborales.
17	Mantenimiento de equipos	Ejecutar rutinas de mantenimiento y determinar cuándo y qué tipo de mantenimiento es requerido.	Alto	Implementa programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determina el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.
			Medio	Depura y actualiza el software de los equipos informáticos. Incluye despejar las partes móviles de los equipos informáticos, maquinarias y otros.


			Bajo	Realiza la limpieza de equipos computarizados, fotocopadoras y otros equipos.
18	Instrucción	Enseñar a otros cómo realizar alguna actividad.	Alto	Capacita a los colaboradores y compañeros de la institución
			Medio	Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso.
			Bajo	Instruye a un compañero sobre la forma de operar un programa de computación.
19	Operación y control	Operar y controlar el funcionamiento y manejo de equipos, sistemas, redes y otros.	Alto	Controla la operación de los sistemas informáticos implementados en la institución. Establece ajustes a las fallas que presenten los sistemas.
			Medio	Opera los sistemas informáticos, redes y otros e implementa los ajustes para solucionar fallas en la operación de los mismos.
			Bajo	Ajusta los controles de una máquina copiadora para lograr fotocopias de menor tamaño.
20	Selección de equipos	Determinar el tipo de equipos, herramientas e instrumentos necesarios para realizar un trabajo.	Alto	Identifica el equipo necesario que debe adquirir una institución para cumplir con los planes, programas y proyectos.
			Medio	Escoge un nuevo programa informático para la automatización de ciertas actividades.
			Bajo	Selecciona los instrumentos necesarios para una reunión de trabajo.
21	Inspección de productos o servicios	Inspeccionar y evaluar la calidad de los productos o servicios.	Alto	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.
			Medio	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
			Bajo	Chequea el borrador de un documento para detectar errores mecanográficos.
22	Manejo de recursos financieros	Determinar cómo debe gastarse el dinero para realizar el trabajo y contabilizar los	Alto	Planifica y aprueba el presupuesto anual de una institución o de un proyecto a largo plazo. Incluye gestionar el financiamiento necesario.

		gastos.	Medio	Prepara y maneja el presupuesto de un proyecto a corto plazo.
			Bajo	Utiliza dinero de caja chica para adquirir suministros de oficina y lleva un registro de los gastos.
23	Diseño de tecnología	Generar o adaptar equipos y tecnología para atender las necesidades del cliente interno y externo.	Alto	Crea nueva tecnología.
			Medio	Diseña los mecanismos de implementación de nuevas tecnologías que permiten mejorar la gestión de la organización.
			Bajo	Rediseña el portal web institucional, base de datos y otros para mejorar el acceso a la información.
24	Análisis de operaciones	Analizar demandas y requerimientos de producto o servicio para crear un diseño.	Alto	Identificar el sistema de control requerido por una nueva unidad organizacional.
			Medio	Sugerir cambios en un programa de computación para que su uso resulte más fácil al usuario.
			Bajo	Seleccionar un equipo para la oficina
25	Destreza matemática	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas.	Alto	Desarrolla un modelo matemático para simular y resolver problemas.
			Medio	Utiliza las matemáticas para realizar cálculos de complejidad media. (Ejemplo liquidaciones, conciliaciones bancarias, etc.)
			Bajo	Contar dinero para entregar cambios.
26	Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.	Alto	Comprende las ideas presentadas en forma oral en las reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.
			Medio	Escucha y comprende los requerimientos de los clientes internos y externos y elabora informes.
			Bajo	Escucha y comprende la información o disposiciones que se le provee y realiza las acciones pertinentes para el cumplimiento.
27	Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.	Alto	Expone programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.
			Medio	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores.

			Bajo	Comunica en forma clara y oportuna información sencilla.
28	Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)
			Medio	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)
			Bajo	Escribir documentos sencillos en forma clara y concisa. Ejemplo (memorándum)
29	Juicio y toma de decisiones	Es la capacidad de valorar las ventajas y desventajas de una acción potencial.	Alto	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.
			Medio	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.
			Bajo	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
30	Detección de averías	Determinar qué causa un error de operación y decidir qué hacer al respecto.	Alto	Detecta fallas en sistemas o equipos de alta complejidad de operación como por ejemplo, depurar el código de control de un nuevo sistema operativo.
			Medio	Identifica el circuito causante de una falla eléctrica o de equipos o sistemas de operación compleja.
			Bajo	Busca la fuente que ocasiona errores en la operación de máquinas, automóviles y otros equipos de operación sencilla.
31	Reparación	Inspeccionar las fuentes que ocasionan daños en maquinaria, equipos y otros para	Alto	Repara los daños de maquinarias, equipos y otros, realizando una inspección previa.
			Medio	Reemplaza las piezas deterioradas de maquinarias, equipos y otros;

		repararlos.		observando las especificaciones técnicas.
			Bajo	Ajusta las piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
32	Instalación	Instalar equipos, maquinaria, cableado o programas que cumplan con las especificaciones requeridas.	Alto	Instala maquinarias, programas y equipos de alta complejidad.
			Medio	Instala cableados y equipos sencillos.
			Bajo	Instala piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
33	Comprobación	Conducir pruebas y ensayos para determinar si los equipos, programas de computación o procedimientos técnicos - administrativos están funcionando correctamente.	Alto	Realiza pruebas y ensayos de naturaleza compleja para comprobar si un nuevo sistema, equipo o procedimiento técnico - administrativo, funcionará correctamente. Identifica claramente los errores y propone los correctivos
			Medio	Enciende máquinas o equipos por primera vez para verificar su funcionamiento. Constata la calidad de los productos.
			Bajo	Verifica el funcionamiento de máquinas o equipos, frecuentemente.
34	Comprensión escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita.	Alto	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión
			Medio	Lee y comprende documentos de complejidad media, y posteriormente presenta informes.
			Bajo	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.

ANEXO N° 6: Formato de Evaluación del Desempeño del Talento Humano

 Ministerio de Peticiones Laborales		FORMULARIO MRL-EVAL-01 - MODIFICADO			
FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO					
DATOS DEL SERVIDOR:					
Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):					
Denominación del Puesto que Desempeña:					
Título o profesión:					
Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior inmediato (Evaluador):					
Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa): Desde: Hasta:					
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO					
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO: ■ Actividades 0 Factor: 60%					
Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
¿ A más del cumplimiento de la totalidad de metas y objetivos se adelantó y cumplió con objetivos y metas previstas para el siguiente período de evaluación ?			APLICA EL + 4 %		% DE AUMENTO
					0
Total Actividades Esenciales:					0%
CONOCIMIENTOS ■ Conocimientos: 0 Factor: 8%					
					Nivel de Conocimiento
Total Conocimientos:					0%
COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO ■ Competencias: 0 Factor: 8%					
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable		Nivel de Desarrollo	
Total Competencias Técnicas del Puesto :					0%

COMPETENCIAS UNIVERSALES				# Competencias:	0	Factor:	8%
ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :							
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable	Frecuencia de Aplicación				
APRENDIZAJE CONTINUO							
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL							
RELACIONES HUMANAS							
ACTITUD AL CAMBIO							
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS							
ORIENTACIÓN DE SERVICIO							
Total Competencias Universales:			0%				
TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO				Factor:	16%		
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	Frecuencia de Aplicación				
TRABAJO EN EQUIPO							
INICIATIVA							
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.							
LIDERAZGO							
Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:			0%				
OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):							
QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACION PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02							
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN			
TOTAL:				0			
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN							
FACTORES DE EVALUACIÓN				CALIFICACIÓN ALCANZADA			
Indicadores de Gestión del puesto				0,0			
Conocimientos				0,0			
Competencias técnicas del puesto				0,0			
Competencias Universales				0,0			
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo				0,0			
Evaluación del ciudadano (-)				0,0			

PROCESO INCORRECTO							
PROCESO INCORRECTO							
FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)							
Fecha (dd/mm/aaaa):							
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.							
		FIRMA					
		Evaluador o jefe Inmediato					

ANEXO N° 7: Fotografías



Entrevista Coronel Manuel Morocho Jefe del Cuerpo de Bomberos de Riobamba



Entrevista Ab. Jorge Luis Santos Director de Talento Humano



Encuestas al Personal del Cuerpo de Bomberos de Riobamba